

DISCRIMIBRUX

Discriminatie door vastgoedmakelaars op de private huurwoningmarkt van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Onderzoeksrapport

Prof. Pieter-Paul Verhaeghe

Ad Coenen

Dr. Sarah Demart

Dr. Koen Van der Bracht

Prof. Bart Van de Putte

Verhaeghe, P.P., Coenen, A., Demart, S., Van der Bracht, K., Van de Putte, B.
(2017). *Discrimibrux - Discriminatie door vastgoedmakelaars op de private
huurwoningmarkt van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*. Gent: Vakgroep
Sociologie, Universiteit Gent.

Alle rechten voorbehouden. Behoudens de uitdrukkelijk bij wet bepaalde
uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen
in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, op welke wijze
ook, zonder de uitdrukkelijke, voorafgaande en schriftelijke toestemming van
de auteurs.

Contact

Prof. Pieter-Paul Verhaeghe

Vakgroep Sociologie, Vrije Universiteit Brussel

Pleinlaan 2, 1050 Brussel

Pieter-Paul.Verhaeghe@vub.ac.be

Inhoudsopgave

Nederlandse samenvatting	4
Résumé français	8
English summary	12
1. Inleiding	16
2. Correspondentietesten via Immoweb.....	20
3. Telefonische situatietesten	45
4. Mystery shopping	53
5. Conclusie	70
6. Beleidsaanbevelingen.....	73
Eindnoten	76

Nederlandse samenvatting

Doel

Deze studie onderzoekt het voorkomen van discriminatie door vastgoedmakelaars op de private huurmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest door middel van praktijktesten en mystery shopping. Discriminatie verwijst in deze studie naar de nadelige en niet te rechtvaardigen behandeling van kandidaat-huurders omwille hun etnische afkomst, leeftijd, mentale of fysieke handicap, inkomensbron, gezinssamenstelling en gender. Deze discriminatiestudie is vrij uniek in Europa omwille van haar grootschaligheid op het vlak van het aantal uitgevoerde praktijktesten en mystery calls en het aantal onderzochte discriminatiegronden.

Methode

In dit onderzoek werd het voorkomen van discriminatie gemeten aan de hand van praktijktesten en mystery shopping. Praktijktesten zijn een onderzoeksmethode, waarbij twee geïnteresseerde kandidaat-huurders voor een huuradvertentie op Immoweb contact opnemen met een makelaar. De kandidaten vragen of de woning nog steeds beschikbaar is en indien ja, of het mogelijk is om een afspraak te maken om de woning te bezichtigen. Beide kandidaten verschillen niet van elkaar op zoveel mogelijk relevante kenmerken, behalve op het vlak van de discriminatiegrond (bv. etniciteit, gender, handicap...). Nadien gaat men na of één van de kandidaten nadeliger behandeld is geweest in vergelijking met de andere door een makelaar. Men gaat er hierbij van uit dat een eventuele nadelige behandeling te wijten is aan discriminatie. Cruciaal is dan ook dat de twee kandidaten zo gelijkaardig mogelijk zijn en enkel verschillen op vlak van de discriminatiegrond. Om de overlast voor verhuurders en vastgoedmakelaars tot een minimum te beperken maakten we nooit concrete afspraken om de woning te bezichtigen. Bij praktijktesten wordt er voor alle duidelijkheid geen discriminerende vraag gesteld door een makelaar. Er wordt enkel nagegaan of twee kandidaat-huurder ongelijk behandeld worden of niet. In dit onderzoek voerden we 10.978 praktijktesten uit via een schriftelijk bericht op Immoweb (= de zogenaamde 'correspondentietesten') en 1.542 telefonische praktijktesten (= de zogenaamde 'situatietesten').

Mystery shopping is een onderzoeksmethode, waarbij een eigenaar een vastgoedmakelaar contacteert met de vraag een woning te verhuren. Deze klant stelt vervolgens een discriminerende vraag. Nadien wordt gekeken in welke mate de makelaar op deze discriminerende vraag ingaat. Deze

techniek meet de intentie om te discrimineren, maar niet daadwerkelijk discriminerend gedrag. In deze studie werd gekozen om de makelaars te bellen (= mystery calling) en ze te testen op twee discriminatiegronden: etnische discriminatie (met als discriminerende vraag “Gelieve niet te verhuren aan allochtonen”) en discriminatie op basis van de inkomensbron (met als discriminerende vraag “Gelieve niet te verhuren aan mensen met een sociale uitkering”). Er werden 648 mystery calls uitgevoerd bij makelaars in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Resultaten van de praktijktesten

Uit de correspondentietesten blijkt zware discriminatie van kandidaat-huurder met een Noord-Afrikaanse of een Sub-Sahara-Afrikaanse naam ten opzichte van kandidaat-huurders met een Franstalig klinkende naam. In 23% van de huuradvertenties werden mannelijke kandidaten met een Noord-Afrikaanse naam systematisch benadeeld in vergelijking met de mannelijke kandidaten met een Franstalige naam. Dit percentage bedroeg 21% voor mannen met een Sub-Sahara Afrikaanse naam, 12% voor vrouwen met een Noord-Afrikaanse naam en 23% voor vrouwen met een Sub-Sahara Afrikaanse naam. In deze studie vonden we geen significante discriminatie bij het eerste contact van kandidaat-huurders met een Oost-Europese naam. Makelaars discrimineren meer via een bericht op Immoweb dan over de telefoon. Het is immers lastiger om een ongewenste kandidaat-huurder actief over de telefoon te moeten afschepen of expliciet te weigeren, dan een e-mail of bericht van die kandidaat-huurder niet te beantwoorden of hem schriftelijk te weigeren.

Vastgoedmakelaars in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest discrimineren ook op basis van de inkomensbron. In een derde van de huuradvertenties werden kandidaat-huurders met een werkloosheidsuitkering systematisch benadeeld in vergelijking met kandidaat-huurders met een inkomen uit arbeid, zelfs wanneer de hoogte van beide inkomens vergelijkbaar was. Het gaat hier niet om professionele selectie door makelaars op basis van de hoogte van het inkomen, maar om een illegale vorm van selectie op basis van de inkomensbron.

De correspondentietesten toonden significante leeftijdsdiscriminatie aan, ten voordele van oudere, gepensioneerde kandidaat-huurders. In een vijfde van de huuradvertenties werden gepensioneerde kandidaat-huurders systematisch meer uitgenodigd in vergelijking met niet-gepensioneerde kandidaat-huurders.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden blinde kandidaat-huurders met een assistentiehond in circa een zevende van de huuradvertenties gediscrimineerd door vastgoedmakelaars. De discriminatie van blinden is te wijten is aan de schijnbare weerstand van makelaars (of hun klanten) ten opzichte van (assistentie)honden. Ook kandidaat-huurders met een mentale handicap werden door makelaars gediscrimineerd, ondanks het feit dat ze zelfstandig konden wonen mits begeleiding.

In deze studie vonden we bij het eerste contact met makelaars geen significante huurdiscriminatie tegen alleenstaande ouders.

Er waren tenslotte ook genderverschillen in de behandeling door makelaars. De genderongelijkheid verschilt echter naargelang de discriminatiegrond: binnen de groep van kandidaten met een Noord-Afrikaanse of Oost-Europese naam worden vrouwelijke huurders benadeeld ten opzichte van de mannelijke huurders, terwijl binnen de groepen van alleenstaande ouders en werklozen mannelijke huurders benadeeld worden ten opzichte van vrouwelijke huurders.

Resultaten van de mystery shopping

Ongeveer een derde van de makelaars actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gaat in op de vraag om etnische minderheden en personen met een sociale uitkering te discrimineren. De mate van discriminatie wordt beïnvloed door de prijsklasse van de woning en de etnische samenstelling van de gemeente, waarbij makelaars het meest discrimineren bij dure huurwoningen in gemeenten met relatief weinig etnische minderheden (bv. Watermaal-Bosvoorde). Een minderheid van de makelaars weigert echter categoriek om op de discriminerende vraag in te gaan (14% bij de etnisch discriminerende vraag en 7% bij de inkomensbron discriminerende vraag). Bij meer dan de helft van de vastgoedmakelaars was het antwoord vaag, waardoor we niet konden uitmaken of ze discriminerende intenties hadden of niet.

De nadelige behandeling kan verschillende vormen aannemen. Een eerste manier is dat makelaars ongewenste kandidaat-huurders ontmoedigen door bijvoorbeeld minder of later informatie over de huurwoning te geven, minder of geen mogelijkheden te geven om de woning te bezichtigen, of extra criteria op te leggen (qua inkomen of huurwaarborg). Een tweede manier is om de discriminatie te faciliteren. Hierbij wordt een lijst van kandidaat-huurders aan de eigenaar voorgelegd met enkel kandidaten van Belgische origine of enkel kandidaten met een inkomen uit werk. Het is nadien aan de eigenaar om te 'kiezen'. Deze praktijk past binnen de filosofie van 'klant is koning'.

Veel makelaars antwoorden spontaan dat de discriminerende vraag van de eigenaar onwettelijk is (circa de helft bij een etnisch discriminerende vraag en circa een derde bij een inkomensbron-discriminerende vraag). Frappant is dat heel wat makelaars die ingaan op de discriminerende vraag ook spontaan stellen dat deze in strijd is met de anti-discriminatie wetgeving (33% bij etnische discriminatie en 16% bij inkomensdiscriminatie). Deze discriminerende makelaars zijn zich dus zeer goed bewust van wat zij beloven te doen illegaal is.

Conclusie en beleidsaanbevelingen

Dit onderzoek toonde objectief aan dat discriminatie door vastgoedmakelaars wijdverspreid is op de private huurmarkt van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. We bevelen een geïntegreerde totaalaanpak aan die inzet op zowel sensibilisering en training als op controle en sanctionering. In lijn met het anti-discriminatie beleid van de Stad Gent raden we aan dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vastgoedmakelaars blijft controleren door middel van praktijktesten en mystery shopping. Discriminerende makelaars die de eerste keer tegen de lamp lopen, kunnen gestimuleerd worden om een diversiteitstraining te volgen. Tegen makelaars die hardleers blijven discrimineren kan het Brusselse gewest het best klacht indienen bij Unia (burgerrechtelijke procedure) en het BIV (tuchtrechtelijke procedure). Daarnaast raden we het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan om een informatiecampagne te organiseren bij vastgoedmakelaars, verhuurders en huurders over de minder bekende aspecten van de anti-discriminatie wetgeving (bv. het niet mogen weigeren van assistentiehonden) en de standaard inlichtingenfiche.

Résumé français

Objectif

Dans le cadre de cette recherche, nous avons examiné les schémas de discrimination des agents immobiliers, sur le marché de la location privée de la Région de Bruxelles Capitale, au moyen de tests de correspondance, de tests de situations et de mystery shopping. La discrimination est ici définie comme le traitement négatif et injustifié des candidats à la location en raison de l'origine ethnique, l'âge, le handicap mental ou physique, la source des revenus, la composition familiale ou le genre. Cette recherche sur la discrimination au logement est tout à fait unique au niveau européen en raison de l'échelle à laquelle les tests ont été effectués et de la diversité des motifs de discrimination qui ont été testés.

Méthodologie

Les schémas de discrimination ont été appréhendés et mesurés au travers de tests de correspondance, de tests de situation et de mystery shopping. Les tests de correspondance et les tests de situation sont des méthodes de recherche dans lesquelles deux candidats à la location répondent à une annonce publiée sur immoweb en contactant l'agent immobilier. Les candidats demandent si le bien est toujours disponible et s'il est possible de prendre rendez-vous pour le visiter. Les deux candidats sont en tous points identiques, excepté en ce qui concerne le marqueur de la discrimination (par exemple ethnicité, genre, handicap). On examine alors, dans un second temps, si l'un des candidats est traité de manière négative par l'agent immobilier comparativement à l'autre candidat. Un traitement négatif est considéré comme étant le fait d'une discrimination. Raison pour laquelle, les candidats doivent avoir un profil le plus similaire possible, à l'exception de ce qui constitue l'élément de la discrimination. De façon à ne pas créer de dérangement auprès des agents immobiliers, nous n'avons pas pris, ni planifié, de rendez-vous de visite.

Dans le cadre de cette méthode de recherche, aucune question discriminatoire n'est posée. Nous examinons seulement dans quelle mesure deux candidats locataires aux profils similaires peuvent être inégalement traités. 10.978 tests de correspondance ont été effectués au travers de messages écrits via immoweb tandis que 1.542 tests ont été effectués par téléphone.

Le mystery shopping est une méthode de recherche dans laquelle un propriétaire contacte un agent immobilier pour des renseignements relatifs à la location de son bien. Le client introduit ici une

demande discriminatoire qui permet d'examiner dans quelle mesure, l'agent immobilier est disposé à répondre à la demande de discrimination. Cette technique mesure l'intention de discrimination et non le comportement réellement discriminatoire. Nous avons, dans ce cadre, téléphoné aux agents immobiliers (= "appels mystères") et testé deux formes de discrimination: la discrimination ethnique (demande discriminatoire: "ne pas louer mon logement à des non-Belges, à savoir des 'immigrés'") et la discrimination basée sur la source des revenus (demande discriminatoire = ne pas louer mon logement à des personnes bénéficiant des revenus sociaux). Nous avons effectué 648 mystery calls parmi les agents immobiliers de la Région de Bruxelles Capitale.

Résultats des tests de correspondance et des tests de situation

Les tests de correspondance montrent qu'il existe une très forte discrimination vis-à-vis des candidats à la location dont le nom est à consonance nord-africaine ou africaine sub-saharienne. Dans 23% des annonces de location, les hommes ayant un nom à consonance nord-africaine sont, en comparaison avec les candidats ayant un nom à consonance belge francophone, systématiquement traités de manière négative. Ce taux est de 21% pour les hommes ayant un nom d'Afrique sub-saharienne, de 12% pour les femmes ayant un nom d'Afrique du nord et de 23% pour les femmes ayant un nom d'Afrique sub-saharienne. Lors du premier contact, nous n'avons en revanche pas observé, ici, de discrimination significative des candidats ayant un nom d'Europe de l'Est.

Notons que les agents immobiliers sont plus enclins à discriminer dans le cas des demandes écrites via immoweb que par téléphone. Il serait plus difficile de refuser explicitement un candidat locataire par téléphone que de ne pas répondre à un message écrit via immoweb ou de refuser un candidat non-désiré par email..

La source des revenus est également un élément de discrimination chez les agents immobiliers. Dans un tiers des annonces, les candidats locataires percevant une allocation chômage sont systématiquement traités de manière négative comparativement aux candidats ayant un salaire, y compris lorsque le niveau de ces deux revenus était identique. Il ne s'agit pas seulement d'une sélection normale, professionnelle, de la part des agents, sur la base du niveau des revenus mais d'une forme illégale de sélection sur la base de la source des revenus.

Les tests de correspondance ont également montré qu'il existe une discrimination significative liée à l'âge, favorisant les plus âgés, les candidats locataires pensionnés. En effet, dans un cinquième des annonces de location, les candidats pensionnés étaient systématiquement plus invités à visiter le bien en comparaison avec les candidats non pensionnés.

Enfin, dans un septième des annonces, les agents immobiliers de la Région de Bruxelles Capitale discriminent les candidats aveugles qui ont un chien guide. La discrimination des personnes aveugles/malvoyantes serait due au refus des agents immobiliers (ou de leurs clients) d'accepter les chiens (guide). Outre les candidats atteints de déficience visuelle, ce sont ceux qui sont porteurs d'un handicap mental qui font l'objet d'une discrimination de la part des agents, en dépit du fait qu'ils peuvent tout à fait vivre de manière autonome, moyennant assistance.

Dans cette étude, il ne ressort pas du premier contact avec les agents immobiliers de discrimination significative des parents en situation monoparentale.

Quelques différences liées au genre ont en revanche été relevées dans le traitement des agents immobiliers. Une inégalité qui varie en fonction de la catégorie de la discrimination. Au sein des groupes nord-africains et est-européens, les noms féminins de candidats sont systématiquement traités de manière négative comparativement aux hommes, alors qu'au sein des groupes de parents isolés ou au chômage, ce sont les candidats masculins qui sont systématiquement traités de manière négative en comparaison avec les candidates.

Les résultats du mystery shopping

Environ un tiers des agents immobiliers de la Région de Bruxelles Capitale répondent favorablement à la demande de discriminer les minorités ethniques et les personnes vivant avec des revenus sociaux. Ce niveau de discrimination est affecté par la catégorie de prix du logement et par la composition ethnique de la commune. Ainsi, les agents immobiliers seront plus enclins à discriminer lorsque les biens en location sont chers et dans des communes ayant une faible diversité ethnique (par exemple Watermael-Boitsfort). Une minorité des agents refuse néanmoins d'accéder à cette demande (14% en ce qui concerne la discrimination ethnique et 7% en ce qui concerne la source des revenus). Enfin, plus de 50% des agents fournissent une réponse vague, pour laquelle il n'est pas possible de dire avec certitude s'ils acceptent ou refusent de discriminer.

Le traitement négatif peut s'exprimer de différentes manières. Une première forme consiste à décourager les locataires non désirés en leur donnant moins d'informations sur le logement, ou plus tardivement, et moins l'occasion de visiter le bien. Cela peut aussi être en instaurant des critères de location supplémentaires (par exemple le niveau de revenus ou une garantie locative). Une seconde forme consiste à faciliter le processus de discrimination en élaborant une liste de candidats locataires uniquement composée de personnes "autochtones" ou ayant un salaire. C'est alors au propriétaire

d'effectuer le choix, la sélection, en tant que client. La pratique épousant la philosophie selon laquelle "le client est roi".

Nombre d'agents immobiliers répondent spontanément que la demande discriminatoire du propriétaire est illégale (environ la moitié des agents pour ce qui concerne la discrimination ethnique et environ un tiers pour la discrimination basée sur la source des revenus).

Il est toutefois frappant de constater que la plupart des agents qui répondent positivement à la demande de discrimination, précisent d'emblée que la demande est en conflit avec les lois anti-discrimination (33% pour la discrimination ethnique et 16% pour la discrimination basée sur la source des revenus). Cela veut dire que les agents qui pratiquent la discrimination sont parfaitement conscients du fait que ce à quoi ils s'engagent est tout à fait illégal.

Conclusion et recommandations politiques

Cette recherche auprès des agents immobiliers montre de manière objective qu'il existe une énorme discrimination sur le marché de la location privée de la Région de Bruxelles Capitale. Nous recommandons donc la mise en œuvre d'un cadre intégré basé sur la sensibilisation, la formation, le contrôle et la poursuite judiciaire. Dans la continuité de la politique anti-discrimination de la ville de Gand, nous recommandons la mise en place d'un contrôle de tous les agents immobiliers de Bruxelles au moyen de tests de correspondance et de mystery shopping. Les agents immobiliers qui seraient pris à discriminer durant la première phase de contrôle pourraient être incités à suivre une formation en diversité. Toutefois, nous recommandons à la Région de Bruxelles Capitale d'officiallement porter plainte auprès d'UNIA (procédure civile) et de l'IPI (procédure disciplinaire) contre les agents qui continueraient de discriminer. Enfin, nous recommandons l'organisation de campagnes d'information auprès des agents immobiliers, propriétaires et locataires au sujet des aspects les moins connus des lois anti-discrimination (par exemple l'interdiction de refuser des chiens aveugles) et sur le formulaire standard de candidature.

English summary

Aim

This research examines the patterns of discrimination by real estate agents on the private rental housing market of Brussels Capital Region by means of correspondence tests, situation tests and mystery shopping. Discrimination refers in this study to the adverse and unjustifiable treatment of candidate-renters because of their ethnic origin, age, mental or physical disability, source of income, family composition and gender. This study of discrimination is quite unique in Europe because of her large scale with respect to the number of performed tests and the number of scrutinized grounds of discrimination.

Methodology

In this study the patterns of discrimination were measured through correspondence tests, situation tests and mystery shopping. Correspondence and situation tests are research methods, in which two candidate-renters apply to a rental advertisement on Immoweb by contacting the real estate agent. The candidates ask whether the dwelling is still available and whether it is possible to arrange a meeting in order to view the dwelling. Both candidates should not differ from each other on most relevant characteristics, except with respect to the ground of discrimination (e.g. ethnicity, gender or disability). Afterwards, we examine whether one of the candidates is adversely treated by the real estate agent in comparison with the other candidate. An adverse treated is assumed to be due to discrimination. As a consequence, it is truly important that both candidates are as similar as possible, with the exception of the ground of discrimination. To avoid inconveniences for real estate agents as much as possible, no actual meetings to view the dwelling were scheduled. To be clear, with this research method no discriminatory questions were asked. We examined only the extent to which two similar candidate-renters are unequally treated. In this study, we performed 10.978 correspondence tests through a written message on Immoweb and 1.542 situation tests by phone.

Mystery shopping is a research method, in which an owner contact a real estate agent with the question to let a dwelling. Next, this client asks a discriminatory request. Afterwards, we examine the extent to which the real estate agent grants this discriminatory request. This technique measures the intention to discriminate, but not real discriminatory behavior. In this study, we have phoned the real estate agents (= mystery calls) and tested them on two grounds of discrimination: ethnic discrimination

(discriminatory request: “Please, do not let the dwelling to non-natives”) and discrimination on the basis of the source of income (discriminatory request: “Please, do not let the dwelling to people with social benefits”). We performed 648 mystery calls among real estate agents in Brussels Capital Region.

Results of the correspondence and situation tests

From the correspondence tests, it appears that there is huge discrimination against rental candidates with a North-African or a Sub-Sahara African name. In 23% of the rental advertisements, male candidates with a North-African name were systematically adversely treated in comparison with male candidates with a French name. This percentage was 21% for males with a Sub-Sahara African name, 12% for females with a North-African name and 23% for females with a Sub-Sahara African name. In this study, we did not find significant discrimination in the first contact with realtors against rental candidates with an Eastern-European name. In addition, real estate agents discriminate more in the case of written messages on Immoweb than over the phone. It is, apparently, more difficult to explicitly refuse a rental candidate over the phone than not replying to a written message on Immoweb or refusing the unwanted candidate through an e-mail.

Moreover, real estate agents in Brussels Capital Region discriminate on the basis of the source of income. In one third of the rental advertisements, the rental candidates with unemployment benefits were systematically adversely treated in comparison with rental candidates with a wage, even when the level of both incomes were similar. In other words, this is no longer professional selection by realtors on the basis of the income level. It concerns an illegal form of selection on the basis of the source of income.

The correspondence tests showed significant age discrimination, favoring older, retired candidate-renters. In one fifth of the rental advertisements, retired candidates were systematically more invited in comparison with non-retired candidates.

In Brussels Capital Region real estate agents discriminate against blind candidate renters with an assistance dog in one seventh of the rental advertisements. The discrimination of blind people is due to the apparently reluctance of real estate agents (or their clients) to (assistance) dogs. In addition to visually disabled candidates, also mentally disabled candidates were discriminated against by realtors, despite the fact that they could independently live, given some assistance.

In this study we did not find significant rental discrimination against lone parents in the first contact with real estate agents.

Finally, there were some gender differences in the treatment of real estate agents. The inequality differs, however, according to the ground of discrimination. Within the groups North-African and Eastern-European names female candidates were adversely treated in comparison with male candidates, whereas within the groups of lone parents and unemployed people male candidates were adversely treated in comparison with female candidates.

Results of the mystery shopping

Circa one third of the real estate agents in Brussels Capital Region grants the request to discriminate against ethnic minorities and people with a social benefit. The level of discrimination was affected by the price category of the rental dwelling and the ethnic composition of the municipality. Real estate agents are more likely to discriminate in the case of expensive rental dwellings in municipalities with relatively few ethnic minorities (e.g. Watermael-Boitsfort). A minority of realtors refuses, however, to grant these discriminatory requests (14% with respect to the ethnic discriminatory request and 7% with respect to the income source-related discriminatory request). For more than half of the realtors, the answer was rather vague, with as a consequence that it was impossible to determine whether they have discriminatory intentions or not.

The adverse treatment comes in many appearances. A first manner is discouraging unwanted tenants by giving less or at a later time information about the dwelling, giving less or no opportunities to view the dwelling, or to install additional rental criteria (e.g. the level of income or the rental guarantee). A second way is to facilitate discrimination by composing a list of rental candidates with only natives or only people with a wage on the list. Afterwards, it is up to the owner as the client to 'choose'. This practice fits within the philosophy of the 'client is always right'.

Many real estate agents answer spontaneously that the discriminatory request from the owner is illegal (circa half of the agents with respect to the ethnic discriminatory request and circa one third with respect to the income source-related discriminatory request). Striking is that among the real estate agents who grant the discriminatory request, many agents spontaneously tell that the request is in conflict with the anti-discrimination laws (33% for ethnic discrimination and 16% for discrimination on the basis of the income source). This means that these discriminatory realtors are perfectly aware of the fact that what they promise to do is illegal.

Conclusion and policy recommendations

This research objectively showed that there is huge discrimination by real estate agents on the private rental housing market in Brussels Capital Region. We advise to implement an integrated framework, consisting of sensibilization, training, controlling and prosecuting. In line with the anti-discrimination policy of the city of Ghent, we advise that to control all real estate agents in Brussels by means of correspondence tests and mystery shopping. Real estate agents who are found to be discriminatory during the first phase of controls, could be stimulated to follow a diversity training. However, we recommend Brussels Capital Region to officially complain about real estate agents who keep on discriminating, with Unia (civil procedure) and IPI (disciplinary procedure). In addition, we advise to organize information campaigns among real estate agents, landlords and tenants about the less known aspects of the anti-discrimination laws (e.g. it is forbidden to refuse assistance dogs) and the standard information sheet.

1. Inleiding

Discriminatie verwijst naar de nadelige en niet te rechtvaardigen behandeling van mensen omwille van hun etnisch-culturele afkomst, gender, leeftijd, inkomensbron, gezinssamenstelling, handicap of een ander wettelijk beschermd kenmerk.¹ Reeds verschillende overzichtswerken hebben structurele discriminatie aangetoond op de huurwoningmarkt.² Deze studie onderzoekt het voorkomen van discriminatie door vastgoedmakelaars op de private huurmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest door middel van praktijktesten en mystery shopping. Deze methodes onderscheiden zich van vragenlijsten omdat ze niet peilen naar de subjectieve beleving van discriminatie bij huurders en/of makelaars, maar dat ze daarentegen discriminatie objectief aantonen in het dagdagelijkse leven. De verschillende types van praktijktesten en mystery shopping kunnen in dit onderzoek herleid worden tot drie verschilpunten: (1) Wordt er al dan niet een discriminerende vraag gesteld aan de makelaar, (2) Is er al dan niet een test- én controleprofiel? en (3) Is er al dan niet persoonlijk contact tussen de tester en de makelaar?³

Praktijktesten zijn een experimentele methode, waarbij men nagaat in welke mate twee quasi-identieke kandidaten ongelijk behandeld worden. Twee kandidaat-huurders gaan bijvoorbeeld in op een huuradvertentie. De kandidaten verschillen niet van elkaar op zoveel mogelijk relevante kenmerken, behalve op het vlak van het te testen kenmerk dat zou kunnen aanleiding geven tot discriminatie (bv. huidskleur, gender, handicap...). Nadien gaat men na of één van de kandidaten nadeliger behandeld is geweest in vergelijking met de andere door een makelaar. Men gaat er hierbij van uit dat een eventuele ongelijke behandeling tussen beide kandidaten te wijten is aan de discriminatiegrond. Cruciaal is dan ook dat de twee kandidaten zo gelijkaardig mogelijk zijn en enkel verschillen op vlak van een specifiek beschermd kenmerk, zodat het onderscheid enkel en alleen kan toegeschreven worden aan discriminatie op basis van deze specifieke discriminatiegrond. Bij praktijktesten wordt er voor alle duidelijkheid geen discriminerende vraag gesteld door een makelaar. Er wordt enkel nagegaan of twee kandidaat-huurders ongelijk behandeld worden of niet.

Mystery shopping is een onderzoeksmethode waarbij men aan een dienstverlenende organisatie een discriminerende vraag stelt. Men speelt bijvoorbeeld een eigenaar en vraagt aan een makelaar om de woning niet aan een persoon van vreemde origine te verhuren. Dit is een discriminerende vraag en op die manier kan men discriminatie van belangrijke tussenpersonen onderzoeken. Bij mystery shopping is er geen sprake van het vergelijken van quasi-identieke test- en controlepersonen zoals bij praktijktesten. Er wordt enkel een discriminerende vraag gesteld aan een makelaar door één tester.

Het derde verschilpunt is of er al dan niet persoonlijk contact is tussen de tester en de geteste makelaars. Bij zowel mystery shopping als praktijktesten kan er wel (telefonisch of in levenden lijve) of geen (via email) persoonlijk contact zijn. Praktijktesten met persoonlijk contact worden 'situatietesten' genoemd,⁴ deze zonder persoonlijk contact 'correspondentietesten'. Mystery shopping met persoonlijk contact krijgen de termen 'mystery visits' of 'mystery calls', deze zonder persoonlijk contact worden 'mystery mails' genoemd. Deze drie verschilpunten resulteren in een typologie van discriminatietesten, gevisualiseerd in tabel 1.

Tabel 1. Typologie van discriminatietesten

		Discriminerende vraag?	
		JA	NEE
Persoonlijk contact?	JA	Mystery calls & visits	Situatietesten
	NEE	Mystery e-mails	Correspondentie-testen
		NEE	JA
		Test- en controleprofiel?	

We kozen er in deze studie voor om discriminatie aan de hand van een zo breed mogelijk spectrum van discriminatietesten te meten. Concreet werden er 10.978 correspondentietesten via Immoweb, 1.542 telefonische situatietesten en 648 mystery calls bij makelaars uitgevoerd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze drie methoden, hun voor- en nadelen, en hun resultaten worden elk in een afzonderlijk hoofdstuk in dit rapport dieper besproken. In dit onderzoek hebben we echter geen mystery visits (bezoekjes) of mystery e-mails bij makelaars uitgevoerd, omdat de overlast van mystery visits voor makelaars te groot zou zijn en omdat mystery e-mails waarin men zwart op wit een discriminerende vraag neerschrijft weinig gebruikelijk is en bijgevolg teveel argwaan bij makelaars zou oproepen.

In dit onderzoek werd discriminatie op de huurwoningmarkt op basis van volgende discriminatiegronden onderzocht: etnische discriminatie, discriminatie op basis van de inkomensbron,

leeftijdscriminatie, discriminatie op basis van de gezinssamenstelling en discriminatie op basis van een fysieke of mentale beperking. Bepaalde gronden werden bovendien ‘transversaal naar gender’ getest. Dit houdt in dat het voorkomen van discriminatie eerst voor mannen en vrouwen apart onderzocht is geweest, waarbij we mannen/vrouwen met een bepaald discriminatiekenmerk vergeleken met mannen/vrouwen zonder dit kenmerk. Vervolgens vergeleken we mannen en vrouwen met het discriminatiekenmerk met elkaar. De geteste discriminatiegronden verschilden tussen de gebruikte methodes. Tabel 2 geeft een overzicht van de geteste discriminatiegronden per methode.

Tabel 2. Overzicht van de geteste discriminatiegronden per methode

Discriminatietest	Discriminatiegrond
Correspondentietesten via Immoweb	Etnisch-culturele afkomst (transversaal naar gender)
	Inkomensbron (transversaal naar gender)
	Leeftijd
	Gezinssamenstelling (transversaal naar gender)
	Fysieke handicap
	Mentale handicap
Telefonische situatietesten	Etnisch-culturele afkomst (transversaal naar gender)
Mystery calling	Etnisch-culturele afkomst
	Inkomensbron

In het maatschappelijke debat worden er soms ook vragen gesteld bij de ethiek van praktijktesten en mystery shopping. Ook al kreeg dit onderzoek de ethische goedkeuring van de Universiteit Gent, we willen toch even stilstaan bij een aantal ethische aspecten.

Het eerste bezwaar is dat de geteste makelaars deelnemen aan een onderzoek waarvan ze niet op de hoogte zijn en waarvoor ze bijgevolg ook geen toestemming gegeven hebben. In de onderzoekswereld is het verkrijgen van de zogenaamde ‘informed consent’ een belangrijk ethisch principe. Verschillende onderzoekers verdedigen niettemin het gebruik van praktijktesten en mystery shopping met het argument dat het de enige manier is om betrouwbare informatie over discriminerend gedrag te bekomen.⁵ Makelaars informeren over de praktijktesten en de mystery shopping zou het onderzoek minder betrouwbaar en valide maken. Dit tegenargument wordt doorgaans ook door ethische commissies gevolgd.

Een tweede kritiek op praktijktesten en mystery shopping is dat de betrokken actoren misleid worden. Men doet zich bijvoorbeeld voor als een potentiële kandidaat voor een huurwoning of als een eigenaar die zijn pand wil verhuren, zonder evenwel een echte kandidaat of eigenaar te zijn. Wetenschappers erkennen dit probleem, maar antwoorden dat deze vorm van misleiding een kleine prijs is die men moet betalen voor de strijd tegen discriminatie.⁶ Het nadeel weegt met andere woorden niet op tegen het voordeel.

Een laatste argument tegen praktijktesten en mystery shopping is dat onderzoeksobjecten geen schade mogen lijden van het onderzoek. Deze schade kan minstens twee vormen aannemen. Allereerst mag de overlast van het testen zelf niet disproportioneel hoog liggen. In iedere praktijktest of mystery shopping moet een makelaar immers kostbare tijd steken. In dit onderzoek hebben we dan ook steeds getracht de overlast voor makelaars zo veel mogelijk te beperken. Bij de correspondentietesten en de mystery calling werd er bijvoorbeeld nooit een concrete afspraak gemaakt met een makelaar en bij de telefonische situatietesten werden eventueel gemaakte afspraken om de woning te bezichtigen nog dezelfde dag geannuleerd. Ten tweede mogen er geen nadelige gevolgen zijn van de praktijktesten en mystery shopping voor de geteste makelaars. Het bewaren van de anonimiteit van de makelaars is hiervoor een gouden regel. Het doel van dit onderzoek was om het voorkomen van discriminatie op de huurwoningmarkt objectief in kaart te brengen en niet om makelaars aan de schandpaal te nagelen.

2. Correspondentietesten via Immoweb

In deze studie werden volgende discriminatiegronden getest aan de hand van correspondentietesten: etnische discriminatie, discriminatie op basis van de inkomensbron, leeftijdsdiscriminatie, discriminatie op basis van de gezinssamenstelling en discriminatie op basis van een fysieke of mentale beperking. De gronden etnische origine, inkomensbron en gezinssamenstelling werden bovendien ‘transversaal naar gender’ getest.

2.1. Onderzoeksdesign

Makelaars werden in deze studie voor eenzelfde huurwoning gecontacteerd door twee kandidaat-huurders (een test- en controlepersoon) via een bericht op de website van Immoweb. De berichten hadden een vergelijkbare inhoud. Concreet vroegen we of de woning nog steeds beschikbaar is en indien ja, of het mogelijk is om een afspraak te maken om de woning te bezichtigen. Het bericht werd steeds eerst verstuurd in naam van het testprofiel en vervolgens in naam van het controleprofiel. In de berichten werd er ook een e-mailadres nagelaten, waarop de makelaar kon reageren. De berichten waren steeds in correct Frans opgesteld. De berichten van de testpersoon en de controlepersoon waren quasi-identiek en verschilden enkel voor wat betreft de discriminatiegrond die werd onderzocht. Een eventuele ongelijke behandeling van de kandidaat-huurders kan men daardoor toewijzen aan discriminatie op basis van het te testen kenmerk. Nadien gingen we na of de twee profielen ongelijke antwoorden kregen. We codeerden de reacties tot minstens 14 dagen na het uitsturen van de e-mails. Om de overlast voor verhuurders en vastgoedmakelaars tot een minimum te beperken maakten we nooit concrete afspraken om de woning te bezichtigen. Daardoor zijn de gevolgen van deze correspondentietesten voor makelaars beperkt tot het ontvangen en eventueel beantwoorden van een e-mail van een kandidaat-huurder. Hieronder volgt een overzicht van hoe de verschillende discriminatiegronden getest werden.

Etnisch-culturele origine

Discriminatie op basis van etnisch-culturele origine werd getest door quasi-identieke berichten te versturen, zij het telkens met een andere naam. Zo kregen verhuurders bijvoorbeeld eerst een bericht met daaronder een Noord-Afrikaans klinkende naam en vervolgens een bericht met een Franstalig klinkende naam. De naam van de fictieve kandidaat-huurder was in beide rondes steeds op drie

manieren zichtbaar: in het e-mailadres, door de ondertekening van het bericht op Immoweb en in het profiel op Immoweb. Figuur 1 toont een voorbeeld van een correspondentietest naar etnische origine.

Bij de correspondentietesten naar etnisch-culturele discriminatie hebben we een onderscheid gemaakt tussen drie origine's: Noord-Afrikaans, Sub-Sahara Afrikaans en Oost-Europees. Voorbeelden van Noord-Afrikaanse namen waren Fatima Moussaoui of Abdullah Farah. Bij de Sub-Sahara Afrikaans klinkende namen hebben we zowel christelijke (bv. Augustin Kalala of Linda Kisukidi) als niet-christelijke (bv. Gasigwa Nsengiyum of Yala Ndlangu) namen gekozen. Alle Oost-Europese namen waren niet-christelijk (bv. Walenty Piotrowski of Pavlina Dimitrova). Voorbeelden van Frans klinkende namen waren Josephine Lambert of Léon Delval. Het gebruik van vreemde namen is in voorgaand onderzoek reeds zeer effectief gebleken om etnische discriminatie op de woningmarkt in kaart te brengen.⁷

Figuur 1. Voorbeeldbericht van het Noord-Afrikaans testprofiel

Madame, Monsieur,

J'ai vu votre annonce sur immoweb et souhaiterais louer votre habitation. Est-elle toujours disponible? Pourrais-je prendre rendez-vous pour venir la visiter?

Cordialement.

Amal Idrissi

Etnische discriminatie werd transversaal naar gender getest. Dit resulteerde in 9 vergelijkingen:

- Een Noord-Afrikaans klinkende mannaam versus een Franstalig klinkende mannaam
- Een Noord-Afrikaans klinkende vrouwennaam versus een Franstalig klinkende vrouwennaam
- Een Noord-Afrikaans klinkende mannaam versus een Noord-Afrikaans klinkende vrouwennaam
- Een Sub-Sahara Afrikaans klinkende mannaam versus een Franstalig klinkende mannaam
- Een Sub-Sahara Afrikaans klinkende vrouwennaam versus een Franstalig klinkende vrouwennaam

- Een Sub-Sahara Afrikaans klinkende mannennaam versus een Sub-Sahara Afrikaans klinkende vrouwen naam
- Een Oost-Europees klinkende mannennaam versus een Franstalig klinkende mannennaam
- Een Oost-Europees klinkende vrouwen naam versus een Franstalig klinkende vrouwen naam
- Een Oost-Europees klinkende mannennaam versus een Oost-Europees klinkende vrouwen naam

Voor het gemak spreken we in de rest van het rapport over ‘Noord-Afrikaanse’, ‘Sub-Sahara Afrikaanse’, ‘Oost-Europese’ en ‘Belgische’ kandidaten, maar we bedoelen hier stevast kandidaten met respectievelijk een Noord-Afrikaanse, Sub-Sahara Afrikaanse, Oost-Europese en Franstalige naam mee. De groepen verwijzen naar de etnische herkomst en niet noodzakelijk naar het geboorteland of de nationaliteit. Een ‘Noord-Afrikaanse man’ kan met andere woorden verwijzen naar een diverse groep van mannen van Noord-Afrikaanse herkomst, gaande van een man die in Noord-Afrika geboren is en de Belgische nationaliteit niet heeft tot een man die in België geboren is en de Belgische nationaliteit heeft, maar wiens grootouders in Noord-Afrika geboren zijn.

Bron van het inkomen

Discriminatie op basis van de inkomensbron werd nagegaan door in het bericht van de testpersoon te signaleren dat (1) de huurprijs zou betaald worden met een werkloosheidsuitkering en/of dat (2) de kandidaat-huurder omwille van zijn werkloosheid vaak beschikbaar is om de woning te bezichtigen. In het bericht van de controlepersoon werd meegegeven dat de persoon een inkomen uit werk heeft. Ofwel werd bij zowel de test- als controlepersoon steeds de hoogte van het inkomen vermeld, ofwel werd de hoogte van het inkomen in beide gevallen niet vermeld. De meest zuivere test is deze wanneer zowel de hoogte van de uitkering als de hoogte van het loon vermeld werd. In deze testen was de werkloosheidsuitkering telkens ongeveer even hoog als het loon. Een eventueel ongelijke behandeling door de makelaar kan hierdoor niet meer verklaard worden vanuit de hoogte van het inkomen. Door de inkomenshoogte te vermelden, kan een eventueel ongelijke behandeling enkel te wijten zijn aan discriminatie op basis van de bron van het inkomen. We konden echter niet telkens de inkomenshoogte meegeven, omdat dit te opvallend voor makelaars zou zijn. Om de correspondentietesten voor inkomensbron geloofwaardig te maken hebben de test- en controlepersonen enkel gereageerd op huuradvertenties die ze met hun uitkering/loon kunnen

betalen (zie 1.2. Steekproef). Figuren 2 en 3 tonen voorbeeldberichten van testen, waarbij de inkomenshoogte vermeld werd voor zowel de test- als controlepersoon.

Figuur 2. Voorbeeldbericht van het testprofiel met een werkloosheidsuitkering

Bonjour,

Je souhaiterais savoir si votre annonce de location est toujours valable. Dans l'affirmative, pourriez-vous me donner un rendez-vous pour que je puisse visiter le bien? Je suis actuellement au chômage et donc relativement disponible durant la journée et en soirée. A l'occasion de la visite, je pourrais vous amener la copie de mes revenus de chômage (1529 euro) attestant de revenus suffisamment élevés pour payer la location.

Bien à vous, Jean Dutront

Figuur 3. Voorbeeldbericht van het controleprofiel met een loon

Monsieur, Madame,

Est-ce que le bien que vous mentionnez sur Immoweb est toujours libre? Si oui, pourriez-vous me dire quand est-ce que je peux venir le visiter? (mon salaire mensuel s'élève à 1545€ net).

D'avance merci.

Pierre Bernard

Ook dit discriminatiecriterium werd transversaal naar gender getest. Dit resulteert in drie vergelijkingen:

- Een man met een werkloosheidsuitkering versus een man met een loon
- Een vrouw met een werkloosheidsuitkering versus een vrouw met een loon
- Een man met een werkloosheidsuitkering versus een vrouw met een werkloosheidsuitkering

Leeftijd

Voor het meten van leeftijdsdiscriminatie werd er gewerkt met drie profielen: een jongere testpersoon, een oudere testpersoon en een controlepersoon van gemiddelde leeftijd. De leeftijd van de jongere testpersoon werd duidelijk gemaakt door te verwijzen naar het feit dat hij momenteel nog bij zijn ouders woont en dat hij een eigen huurwoning zoekt (zie figuur 4). De leeftijd van de oudere testpersoon werd gesignaleerd door te stellen dat hij bijna altijd beschikbaar is om de woning te bezichtigen, omdat hij op pensioen is (zie figuur 5). In het bericht van de controlepersoon werd geen gewag gemaakt van de levensfase, waardoor kan afgeleid worden dat hij van gemiddelde leeftijd is.

Figuur 4. Voorbeeldbericht van de jongere testpersoon

Bonjour,

J'envisage de quitter le domicile parental et suis donc à la recherche d'un nouveau logement. Le bien que vous louez m'intéresse. Est-il toujours à louer? Est-ce qu'il serait possible de le visiter?

D'avance merci, Nathan Borsus

Figuur 5. Voorbeeldbericht van de oudere testpersoon

Bonjour,

Je viens de voir votre annonce sur immoweb et voudrais savoir si le logement est toujours vacant. Si tel est le cas, pouvez-vous me dire quel moment vous conviendrait le mieux pour une visite? Etant fraîchement pensionné, je suis disponible la plupart du temps.

Cordialement.

François Toussaint

Leeftijdsdiscriminatie werd niet transversaal naar gender getest. Er werden twee vergelijkingen gemaakt:

- Een jongere testpersoon versus een controlepersoon van gemiddelde leeftijd
- Een oudere testpersoon versus een controlepersoon van gemiddelde leeftijd

Gezinssamenstelling

Discriminatie op grond van de gezinssamenstelling werd getest door een alleenstaande ouder met kind (testpersoon) te vergelijken met een koppel met kind (controlepersoon). In beide berichten werd de gezinssamenstelling telkens subtiel verwoord (zie figuren 6 en 7)

Figuur 6. Voorbeeldbericht van de alleenstaande moeder met kind als testpersoon

Madame, Monsieur,

J'ai pris connaissance de votre annonce sur immoweb. Votre location m'intéresse pour mon fils et moi-même. Est-il toujours disponible? Pourrais-je le visiter? Merci.

Bien à vous, Naomi Dujardin

Figuur 7. Voorbeeldbericht van vrouw met man en kind als controlepersoon

Bonjour,

Mon mari et moi sommes à la recherche d'un logement pour notre fils et nous. Nous avons vu votre offre de location sur immoweb et nous demandions si le bien était toujours libre. Pourrait-on le visiter?

D'avance merci.

Bien à vous, Jessica Leroy

Deze discriminatiegrond werd ook transversaal naar gender getest, wat resulteert in drie vergelijkingen:

- Een alleenstaande vader met kind versus een man met vrouw en kind
- Een alleenstaande moeder met kind versus een vrouw met man en kind
- Een alleenstaande vader met kind versus een alleenstaande moeder met kind

Fysieke beperking

De correspondentietesten naar discriminatie op grond van fysieke handicap werden uitgevoerd met een blinde kandidaat-huurder als testpersoon. Het bericht van het testprofiel werd verstuurd door een vader van een blinde persoon die uitlegt een huurwoning voor zijn zoon te zoeken. De controlepersoon was een geïnteresseerde kandidaat-huurder die geen gewag maakt van zijn fysieke conditie. Uit voorgaand onderzoek en de signalen van het middenveld kwam naar voren dat blinde kandidaat-huurders voornamelijk gediscrimineerd worden omwille van de aanwezigheid van hun assistentiehond.⁸ Het is voor makelaars wettelijk toegelaten om huurders te weigeren omwille van huisdieren. Het is echter verboden om assistentiehonden of blindengeleidehonden te weigeren. Dat zou immers een vorm van indirecte discriminatie op grond van handicap zijn, omdat een assistentiehond nodig is om gelijke toegang tot huisvesting te hebben. Om de invloed van de assistentiehond op het voorkomen van discriminatie na te gaan, werd daarom met twee varianten van de correspondentietest gewerkt. In de eerste variant had de blinde testpersoon een assistentiehond (zie figuur 8), in de tweede variant had de blinde testpersoon geen assistentiehond (zie figuur 9).

Figuur 8. Voorbeeldbericht van een blinde testpersoon met assistentiehond

Bonjour,

Je suis intéressé par votre annonce. Est-ce que votre logement est toujours libre? Serait-il possible de le visiter? C'est pour mon fils, Charles, qui est aveugle. Son chien guide nous accompagnera. Pourriez-vous me préciser l'adresse?

Bien à vous, Jules Reynders

Figuur 9. Voorbeeldbericht van een blinde testpersoon zonder assistentiehond

Bonjour,

Je suis intéressé par votre annonce et souhaiterais savoir où est-ce qu'il se trouve. Est-ce que votre logement est toujours libre? Serait-il possible de le visiter? C'est pour mon fils, Charles, qui est aveugle.

Bien à vous, Florian Michel

Deze discriminatiegrond werd niet transversaal naar gender getest. Er werden twee vergelijkingen gemaakt:

- Een blinde testpersoon met assistentiehond versus een niet-blinde controlepersoon
- Een blinde testpersoon zonder assistentiehond versus een niet-blinde controlepersoon

Mentale beperking

Discriminatie op grond van een mentale beperking werd onderzocht door een testpersoon die zelfstandig kan wonen mits begeleiding. Het bericht naar de makelaar werd verstuurd door de vader die stelt een huurwoning voor zijn zoon met een mentale handicap te zoeken (zie figuur 10). De controlepersoon was een kandidaat-huurder die interesse toont voor een huurwoning zonder evenwel iets over zijn mentale gezondheidstoestand te vermelden.

Figuur 10. Voorbeeldbericht voor de testpersoon met een mentale beperking

Bonjour,

Je vous écris pour mon fils, Jules, qui est à la recherche d'un nouveau logement. Il a un handicap mental mais est tout à fait en mesure de vivre par ses propres moyens avec une assistance. Nous avons vu votre annonce et il serait intéressé par le bien que vous louez. Est-il toujours libre? Peut-on le visiter?

D'avance merci.

Cordialement.

Thibault Boucher

Deze discriminatiegrond werd niet transversaal naar gender getest. Er werd één vergelijking gemaakt:

- Een testpersoon met mentale beperking versus een controlepersoon zonder mentale beperking

2.2. Steekproef

Het steekproefkader voor de schriftelijke correspondentietesten bestond uit advertenties voor huurwoningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aangeboden door vastgoedmakelaars. Het steekproefkader werd samengesteld op basis van de huuradvertenties op de website Immoweb. We selecteerden dagelijks de advertenties van makelaars voor panden gelegen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Uit dit steekproefkader van huuradvertenties namen we per correspondentietest een steekproef, waarbij er slechts één huuradvertentie per vastgoedmakelaar geselecteerd werd. Voor de correspondentietesten van een aantal specifieke discriminatiegronden hanteerden we daarnaast ook nog een aantal bijkomende selectiecriteria.

- Bij de correspondentietesten naar discriminatie op grond van gezinssamenstelling (een alleenstaande ouder met kind versus een koppel met kind) selecteerden we enkel huurwoningen met minstens twee slaapkamers.
- Voor de testen naar inkomensdiscriminatie selecteerden we enkel huurwoningen met een huurprijs die betaalbaar is met een werkloosheidsuitkering (bv. een maximum huurprijs van 750 euro voor een uitkering van 1529 euro, of een maximum huurprijs van 700 euro voor een uitkering van 1198 euro). De zogenaamde 1/3-regel, waarbij maximum 1/3 van het beschikbaar inkomen aan huur uitgegeven wordt, konden we niet volgen. Deze regel is niet werkbaar op de krappe huurmarkt van goedkope woningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Er zijn te weinig woningen beschikbaar voor relatief lage inkomens. Voor het bepalen van de maximum huurprijs maakten we daarom gebruik van de methode van de referentiebudgetten.⁹ Een referentiebudget verwijst naar een minimum inkomen dat noodzakelijk is om menswaardig te kunnen leven. Het uitgangspunt zijn hierbij de fundamentele behoeften die vervuld moeten zijn om volwaardig te kunnen participeren aan de samenleving. Deze financiële ondergrenzen worden berekend door per gezinstype een korf van levensnoodzakelijke goederen en diensten samen te stellen met een bijhorend prijskaartje. Men berekent dus per gezinstype het minimumbudget om menswaardig te kunnen leven. Het bedrag dat personen dan kunnen besteden aan huur is dan gelijk aan het resterende bedrag van het gezinsinkomen na aftrek van dit leefbudget.
- Ook voor de correspondentietesten naar discriminatie van jongere kandidaat-huurders en kandidaat-huurders met een mentale beperking hebben we bij de steekproeftrekking financiële restricties gebruikt om de testen geloofwaardig te maken, respectievelijk een

maximum huurprijs van 900 euro voor jongeren en 1233 euro voor personen met een mentale beperking.

- Ten slotte hebben we voor alle correspondentietesten steeds de zeer dure panden uit de steekproef verwijderd.

Door deze restricties moesten we voor bepaalde discriminatiegronden soms verschillende ronden van correspondentietesten organiseren, met telkens een nieuwe steekproef per ronde. Tabel 3 biedt een overzicht van de verschillende ronden, het aantal geteste huurwoningen en het aantal uitgestuurde berichten per vergelijking. In totaal werden er 11180 huurwoningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest via schriftelijke correspondentietesten op discriminatie onderzocht.

Tabel 3. Overzicht van het aantal ronden, geteste woningen en uitgestuurde berichten voor de schriftelijke correspondentietesten

Discriminatiegrond	Test	Gender	Aantal ronden	Aantal te testen woningen
Etnische origine	Noord-Afrikaans vs. Belgisch	Man – Man	1	557
	Noord-Afrikaans vs. Belgisch	Vrouw – Vrouw	2	874
	Noord-Afrikaans vs. Noord-Afrikaans	Man – Vrouw	1	590
	Oost-Eur. vs. Belgisch	Man – Man	1	588
	Oost-Eur. vs. Belgisch	Vrouw – Vrouw	1	573
	Oost-Eur. vs. Oost-Eur.	Man – Vrouw	1	582
	Sub-Sahara Afrikaans vs. Belgisch	Man – Man	1	573
	Sub-Sahara Afrikaans vs. Belgisch	Vrouw – Vrouw	1	582
	Sub-Sahara Afrikaans vs. Sub-Sahara Afrikaans	Man – Vrouw	1	585
Inkomensbron	Uitkering vs. Loon	Man – Man	3	312
	Uitkering vs. Loon	Vrouw – Vrouw	2	528
	Uitkering vs. Uitkering	Man – Vrouw	1	328
Leeftijd	Jongere vs. Gemiddeld	Man – Man	1	443
	Oudere vs. Gemiddeld	Man – Man	1	592
Gezinssamenstelling	Alleenstaande ouder vs. Koppel	Man – Man	1	601
	Alleenstaande ouder vs. Koppel	Vrouw – Vrouw	2	971
	Alleenstaande ouder vs. Alleenstaande ouder	Man – Vrouw	1	489
Mentale beperking	Handicap vs. Niet-handicap	Man – Man	1	514
Fysieke beperking	Handicap vs. Niet-handicap	Man – Man	2	898
TOTAAL			25	11180

2.3. Verloop van de dataverzameling

De dataverzameling van de schriftelijke correspondentietesten liep van 16 november 2016 tot en met 22 maart 2017.¹⁰ Tijdens het uitvoeren van de testen doken er een aantal problemen op.

Het eerste probleem is dat het voor een aantal makelaars soms moeilijk was om test- en controlepersoon uit elkaar te houden. Bijvoorbeeld bij de test waarbij voor dezelfde huurwoning een Noord-Afrikaanse vrouw en een Noord-Afrikaanse man met elkaar vergeleken werden, dachten sommige makelaars dat het ging om een koppel. Een ander voorbeeld zijn de testen naar inkomensbron waarbij de hoogte van het inkomen vermeld werd. Sommige minder oplettende makelaars zagen enkel de hoogte van het inkomen en niet de bron van het inkomen (uitkering versus loon) en dachten dat het om twee berichten van dezelfde persoon ging. Dit probleem kwam in circa 1% van de correspondentietesten voor en zorgt bijgevolg hoogstens voor een minimale onderschatting van de discriminatie.

Het tweede probleem is dat vastgoedmakelaars zeer vaak getest werden in dit project. Het hoge aantal schriftelijke correspondentietesten zorgde bij bepaalde makelaars voor heel wat onbeantwoorde e-mails (*infra*). Doordat verschillende discriminatiegronden tegelijkertijd werden getest kregen sommige makelaars voor bepaalde huuradvertenties ook meer dan twee berichten van (fictieve) geïnteresseerde kandidaat-huurdere. Voor toekomstige correspondentietesten raden we aan om eerst en vooral minder testen uit te voeren en deze testen ook over een langere tijdsperiode te spreiden. Als stelregel adviseren we maximum één correspondentietest per week per makelaar.

Het derde probleem is dat een zeer kleine minderheid van vastgoedmakelaars de correspondentietesten doorhadden. Concreet ging het om 10 van de circa 900 geteste immokantoren die expliciet antwoordden dat ze wisten of vermoedden dat ze door een praktijktest op discriminatie getest werden. Mogelijke redenen hiervoor zijn: de aankondiging door de minister van de testen in de media en het parlement,¹¹ het hoge aantal testen in een korte tijdsperiode en eventuele (interne) communicatie door de confederatie van vastgoedmakelaars. Ook in voorgaande studies hadden sommige makelaars de correspondentietesten door, maar in dit project kwam het wat vaker voor.¹² Wanneer een makelaar te kennen gaf de test door te hebben, werd deze makelaar niet langer getest. Hierdoor heeft dit probleem geen gevolgen voor de resultaten.

2.4. Gerealiseerde steekproef

Iedere correspondentietest bestaat in principe uit twee berichten: één bericht van de testpersoon en één bericht van de controlepersoon. Het aantal uitgestuurde berichten zou dus het dubbele moeten zijn als het aantal te testen woningen: 22.360 berichten voor 11.180 huurwoningen. Niet alle berichten konden echter uitgestuurd worden. Soms gebeurde het dat een huurwoning verhuurd werd in de tijdsspanne tussen het uitgestuurde bericht van de testpersoon (bv. in de voormiddag) en het moment waarop het uitsturen van het bericht van de controlepersoon (bv. in de namiddag) gepland stond. Hierdoor konden niet alle berichten voor de controlepersoon uitgestuurd worden. Daarnaast werden er door verstrooidheidsfouten ook een beperkt aantal berichten niet verstuurd. Tabel 4 biedt een overzicht van het aantal uitgestuurde berichten (de gerealiseerde steekproef). In totaal werden er 22.165 berichten verstuurd. Dat is 99% van het aantal geplande berichten. Wanneer we het aantal gematchte correspondentietesten berekenen (het aantal geteste woningen waarvoor de berichten van zowel de test- als de controlepersoon uitgestuurd zijn), dan komen we uit op 10.978 geslaagde en perfect gematchte correspondentietesten.

Niet alle makelaars reageerden echter op alle uitgestuurde berichten. Er zijn vier mogelijke reacties: (a) de makelaar reageert op het bericht van zowel de test- als controlepersoon, (b) de makelaar reageert enkel op het bericht van de controlepersoon, (c) de makelaar reageert enkel op het bericht van de testpersoon, en (d) de makelaar reageert op geen enkel van de twee berichten. Van de 22.165 uitgestuurde berichten, kregen we 9099 reacties per email, wat neerkomt op een antwoordpercentage van 41%. De automatische antwoorden (zogenaamde 'automatic replies') zijn hierin niet opgenomen.

Tabel 4. Overzicht van de gerealiseerde steekproef van de schriftelijke correspondentietesten

Discriminatiegrond	Test	Gender	Aantal ronden	Aantal geteste woningen	Aantal uitgestuurde berichten
Etnische origine	Noord-Afrikaans vs. Belgisch	Man – Man	1	557	1069
	Noord-Afrikaans vs. Belgisch	Vrouw – Vrouw	2	874	1740
	Noord-Afrikaans vs. Noord-Afrikaans	Man – Vrouw	1	590	1170
	Oost-Eur. vs. Belgisch	Man – Man	1	588	1171
	Oost-Eur. vs. Belgisch	Vrouw – Vrouw	1	573	1138
	Oost-Eur. vs. Oost-Eur.	Man – Vrouw	1	582	1158
	Sub-Saharaans vs. Belgisch	Man – Man	1	573	1134
	Sub-Saharaans vs. Belgisch	Vrouw – Vrouw	1	582	1156
	Sub-Saharaans vs. Sub-Saharaans	Man – Vrouw	1	585	1166
Inkomensbron	Uitkering vs. Loon	Man – Man	3	312	622
	Uitkering vs. Loon	Vrouw – Vrouw	2	528	1048
	Uitkering vs. Uitkering	Man – Vrouw	1	328	642
Leeftijd	Jongere vs. Gemiddeld	Man – Man	1	443	885
	Oudere vs. Gemiddeld	Man – Man	1	592	1172
Gezinssamenstelling	Alleenstaande ouder vs. Koppel	Man – Man	1	601	1183
	Alleenstaande ouder vs. Koppel	Vrouw – Vrouw	2	971	1926
	Alleenstaande ouder vs. Alleenstaande ouder	Man – Vrouw	1	489	970
Mentale beperking	Handicap vs. Niet-handicap	Man – Man	1	514	1022
Fysieke beperking	Handicap vs. Niet-handicap	Man – Man	2	898	1787
TOTAAL			25	11180	22159

2.5. Analysetechnieken

Discriminatie wordt in deze studie gedefinieerd als een systematische nadelige behandeling door een makelaar van een kandidaat-huurder ten opzichte van een andere, gelijkaardige kandidaat-huurder, omwille van zijn/haar etnische afkomst, inkomensbron, leeftijd, gezinssamenstelling, mentale of fysieke beperking en/of gender. Deze definitie wordt voor de correspondentietesten via Immoweb op twee manieren geoperationaliseerd:

- Nauwe definitie van discriminatie: de ene kandidaat-huurder (de controlepersoon) wordt door de makelaar uitgenodigd om de huurwoning te bezichtigen, terwijl de andere kandidaat-huurder (de testpersoon) niet wordt uitgenodigd om de huurwoning te bezichtigen of gewoonweg geen antwoord krijgt.
- Brede definitie van discriminatie: de ene kandidaat-huurder (de controlepersoon) wordt door de makelaar uitgenodigd om de huurwoning te bezichtigen zonder verdere vragen om meer informatie, terwijl de andere kandidaat-huurder (de testpersoon) niet wordt uitgenodigd om de woning te bezichtigen, of wordt uitgenodigd, maar met bijkomende vragen voor meer informatie, of gewoonweg geen antwoord krijgt.

Dit betekent voor alle duidelijkheid dat alle testen die voldoen aan de nauwe definitie van discriminatie automatisch ook voldoen aan de brede definitie van discriminatie.

Bij beide operationaliseringen zijn er steeds drie mogelijkheden: (a) de test- en controlepersonen worden allebei door de makelaar uitgenodigd om de woning te bezichtigen, (b) de testpersoon wordt nadelig behandeld ten opzichte van de controlepersoon (= negatieve discriminatie) en (c) de controlepersoon wordt nadelig behandeld ten opzichte van de testpersoon (= positieve discriminatie). In lijn met de aanbevelingen van de Internationale Arbeidsorganisatie¹³ wordt met de situatie, waarbij beide kandidaten geen antwoord kregen, geen rekening gehouden (supra). De netto-discriminatiegraad wordt als volgt berekend, voor zowel de nauwe als de brede definitie van discriminatie:¹⁴

$$\text{Netto – discriminatiegraad} = \frac{b - c}{a + b + c}$$

In de teller van de formule wordt de positieve discriminatie (c) van de negatieve discriminatie (b) afgetrokken.¹⁵ De redenering hierachter is dat een toevallige ongelijke behandeling steeds mogelijk is (bv. een makelaar vergeet een e-mail te beantwoorden), maar dat dit evenveel zou moeten voorkomen bij de test- als bij de controlepersoon. De grootte van dit 'toevallige' (*random*)-gedeelte

wordt geschat met de positieve discriminatie (de situatie waarbij de controlepersoon benadeeld wordt). Vervolgens wordt deze 'toevallige' positieve discriminatie van de negatieve discriminatie afgetrokken. Op die manier krijgt men een netto graad van systematische discriminatie. De netto-discriminatiegraad drukt het percentage uit waarin de testpersoon systematisch benadeeld wordt door makelaars ten opzichte van de controlepersoon.

Voorbeeld

Netto-discriminatiegraad

Een kandidaat-huurder met een Sub-Sahara Afrikaanse naam en een kandidaat-huurder met een Franstalige naam reageren op 100 advertenties voor huurwoningen. Voor 50 woningen ontvingen geen van beide kandidaten een reactie. Voor 20 woningen worden beide kandidaten gelijk behandeld (a), voor 25 woningen wordt de persoon met een Sub-Sahara Afrikaanse naam benadeeld (b) en voor 5 woningen wordt persoon met de Franstalige naam benadeeld (c). De netto-discriminatiegraad bedraagt in dat geval 40%.

Een netto-discriminatiegraad van 40% betekent dat in 40% van de huuradvertenties de kandidaat met een Sub-Sahara Afrikaanse naam systematisch benadeeld wordt in vergelijking met de kandidaat met een Franstalige naam, rekening houdend met de toevallige ongelijke behandeling van beide kandidaten.

Voor het gemak spreken we in de rest van het rapport enkel over een systematische 'benadeling' of 'discriminatie', maar bedoelen we dus steeds 'rekening houdend met de toevallige ongelijke behandeling van beide kandidaten'.

Vervolgens gaan we statistisch na of de berekende netto-discriminatiegraad significant afwijkt van nul. Dit doen we aan de hand van de McNemar toetsstatistiek.¹⁶ Deze significantietesten resulteren in een p-waarde die de kans uitdrukt dat de netto-discriminatiegraad die wij berekend hebben toevallig afwijkt van nul. Met andere woorden: stel dat er in werkelijkheid geen systematische discriminatie op de huurwoningmarkt plaatsvindt, hoe groot is dan de kans dat de netto-discriminatiegraad in onze steekproef te wijten is aan een toevallige overselectie van discriminerende makelaars? De p-waarde drukt op die manier uit hoeveel geloof we kunnen hechten aan de netto-discriminatiegraad die we bekomen. Hoe dichterbij 0 ligt, hoe kleiner de kans dat de netto-discriminatiegraad toevallig afwijkt van nul en hoe groter de kans dat discriminatie daadwerkelijk voorkomt. In de sociale wetenschappen wordt meestal de 0.05-grens gehanteerd. Dat wil zeggen dat resultaten als significant worden beschouwd indien de kans dat ze te wijten zijn aan toeval kleiner is dan 5%. Wij hanteren hier

dezelfde vuistregel en geven bij resultaten weer of de p-waarde lager is dan 0.05, 0.01 of 0.001, aan de hand van de daarvoor gebruikelijke sterrencode (* = $p < 0.05$; ** = $p < 0.01$; *** = $p < 0.001$). Hoe meer sterren, hoe lager de p-waarde en hoe betrouwbaarder de resultaten.

2.6. Resultaten

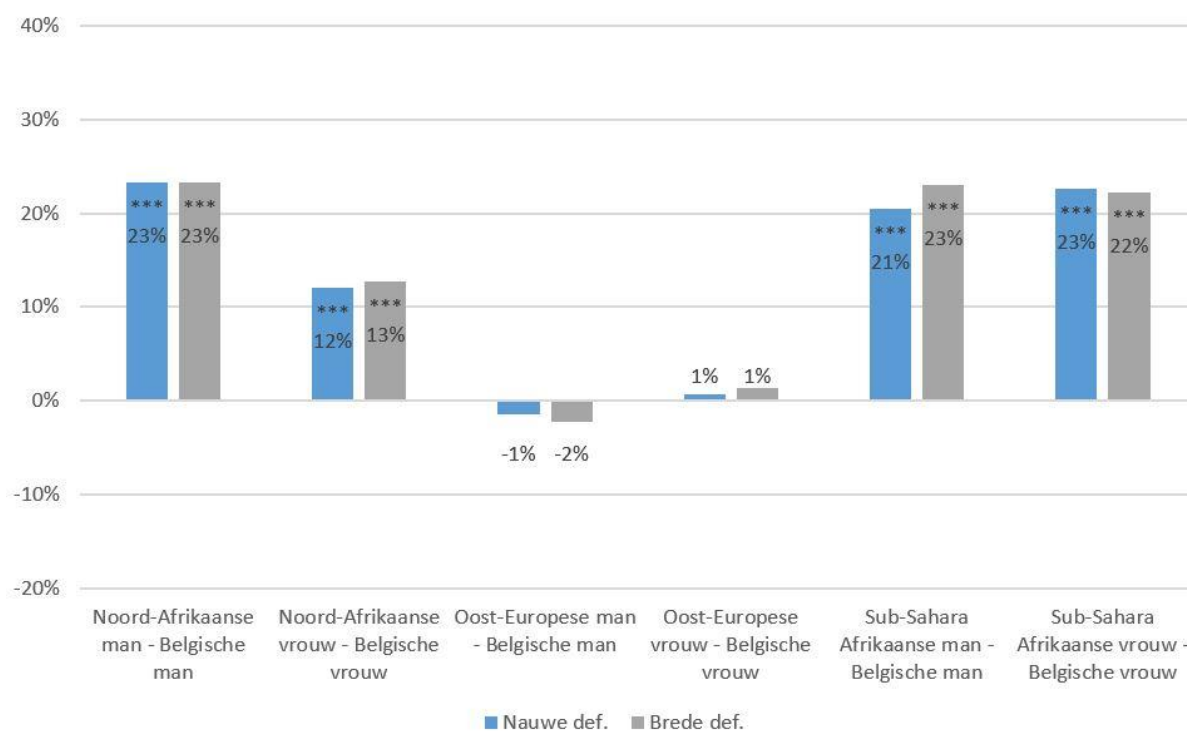
Hieronder worden eerst de netto-discriminatiegraden volgens de nauwe en brede definitie van discriminatie berekend voor de verschillende discriminatiegronden. Daarna worden de netto-discriminatiegraden voor de transversale vergelijkingen naar gender behandeld.

Etnische origine

Figuur 11 toont de netto-discriminatiegraden naar etnische discriminatie. De correspondentietesten tonen significante discriminatie aan door makelaars tegen Noord-Afrikaanse mannen (23%), Noord-Afrikaanse vrouwen (12%), Sub-Sahara Afrikaanse mannen (21%) en Sub-Sahara Afrikaanse vrouwen (23%) in het Brussel Hoofdstedelijke Gewest. Er is geen significante discriminatie bij het eerste contact tegen Oost-Europese mannen en vrouwen. Er zijn weinig verschillen in de discriminatiegraden tussen de nauwe en brede definitie van discriminatie. De nadelige behandeling van Noord-Afrikaanse en Sub-Sahara Afrikaanse kandidaat-huurders door makelaars gebeurt met andere woorden door hen niet te antwoorden of niet uit te nodigen voor een plaatsbezoek, en niet door hen bijkomende vragen naar meer informatie te stellen.

Met bijkomende multivariate, logistische regressieanalyses hebben we vervolgens voor de Sub-Sahara Afrikaanse groep nagegaan of kandidaat-huurders met christelijk-Afrikaanse naam (bv. Linda Kisukidi) meer uitgenodigd worden om de woning te bezichtigen dan kandidaat-huurders met een niet-christelijk-Afrikaanse naam (bv. Binta Kabeya). Voor de vrouwen vonden we geen significant verschil in de kans op een uitnodiging, maar er was wel een klein en significant verschil voor de mannen. Sub-Sahara Afrikaanse mannen met een christelijke voornaam hebben een iets grotere kans om voor een plaatsbezoek uitgenodigd te worden dan hun tegenhangers met een niet-christelijke voornaam.¹⁷

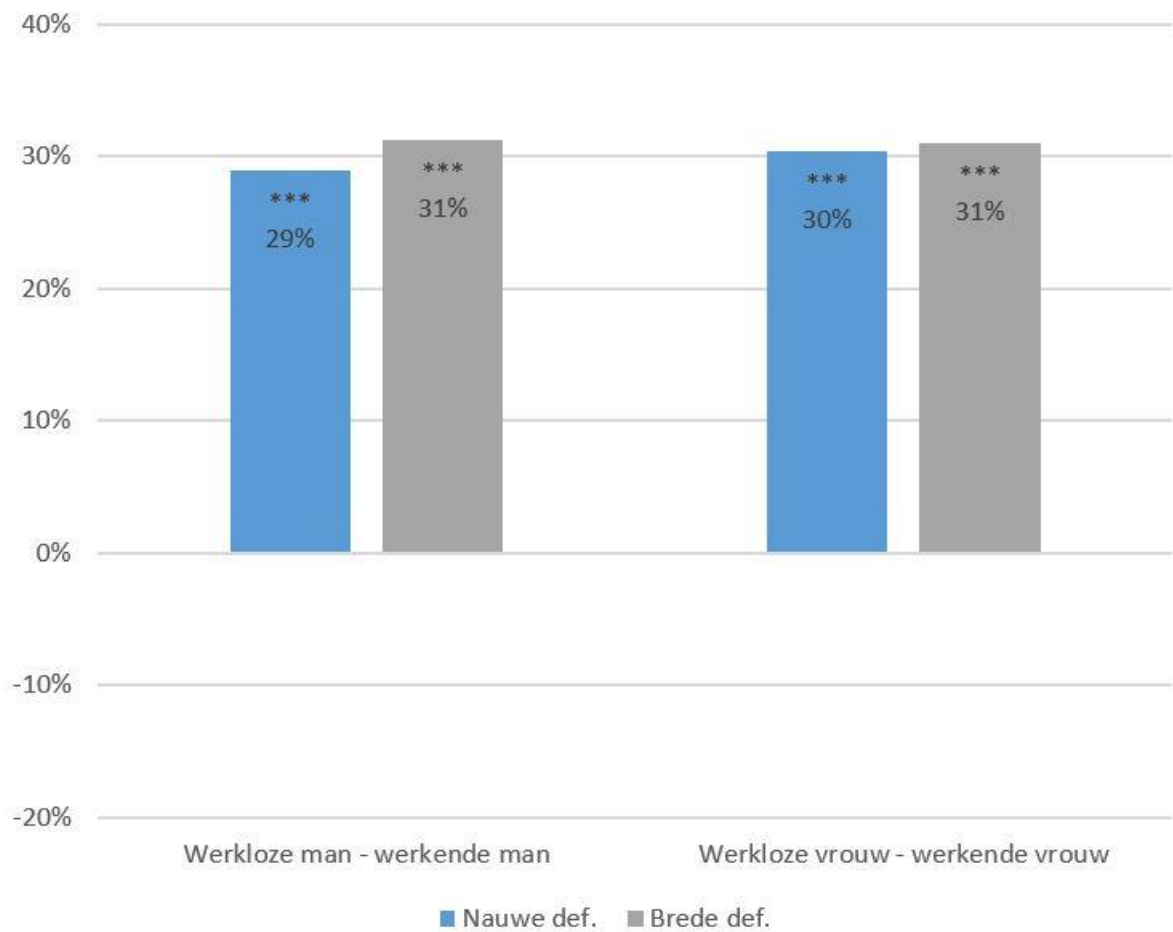
Figuur 11. Netto-discriminatiegraden voor de correspondentietesten naar etnische discriminatie



Inkomensbron

De correspondentietesten tonen ook significante discriminatie aan op basis van de inkomensbron (zie figuur 12). Kandidaat-huurders met een werkloosheidsuitkering worden nadeliger behandeld door makelaars dan kandidaat-huurders met een arbeidsinkomen, zowel bij de mannen (29%) en als bij de vrouwen (30%). Er zijn terug geen opmerkelijke verschillen vast te stellen tussen de nauwe en de brede definitie van discriminatie.

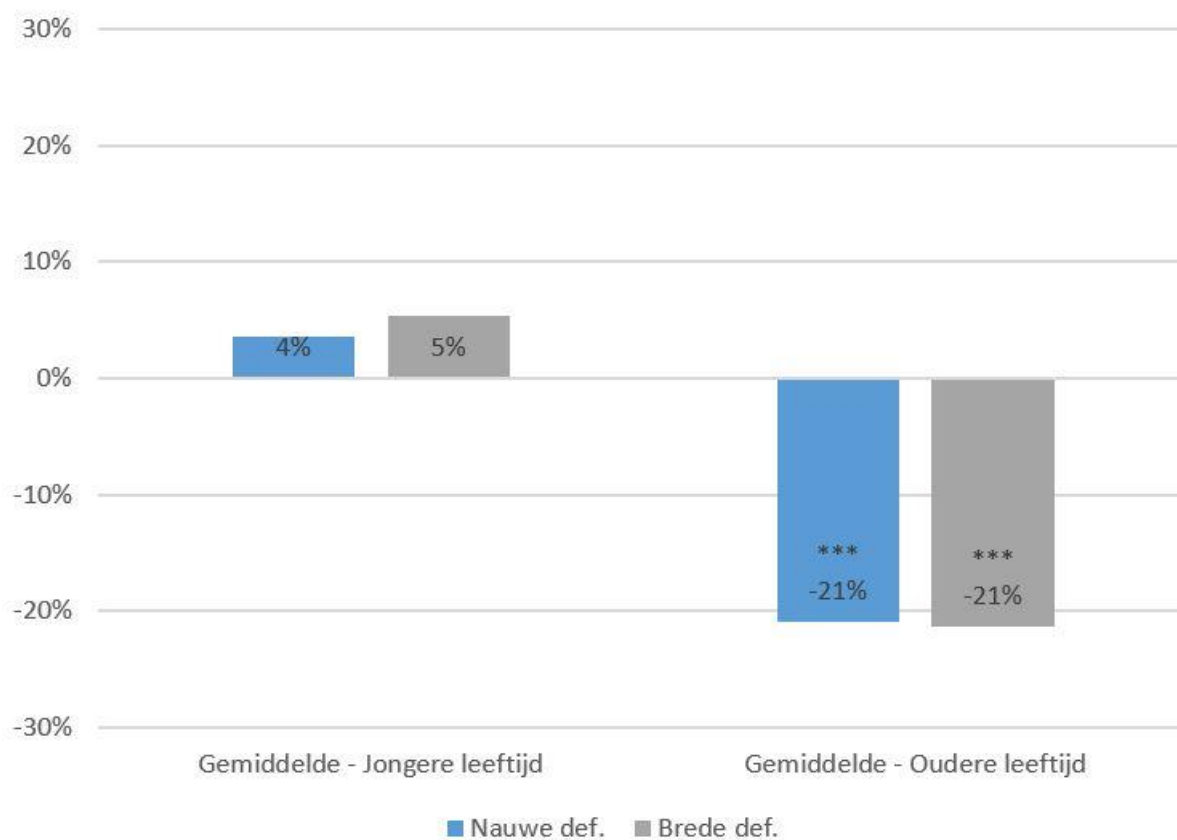
Figuur 12. Netto-discriminatiegraden voor de correspondentietesten naar discriminatie op basis van de inkomensbron



Leeftijd

Figuur 13 toont de resultaten van de correspondentietesten naar leeftijdsdiscriminatie. Er blijkt enkel een significant ongelijke behandeling te zijn tussen oudere kandidaat-huurders en kandidaat-huurders met een gemiddelde leeftijd (-21%). De netto-discriminatiegraad is negatief, wat wil zeggen dat ouderen bevoordeeld (positief gediscrimineerd) worden door makelaars op de Brusselse huurwoningmarkt. Er is geen significant ongelijke behandeling tijdens het eerste contact tussen jongere kandidaat-huurders en kandidaat-huurders van gemiddelde leeftijd. De resultaten verschillen terug niet noemenswaardig naargelang de definitie van discriminatie.

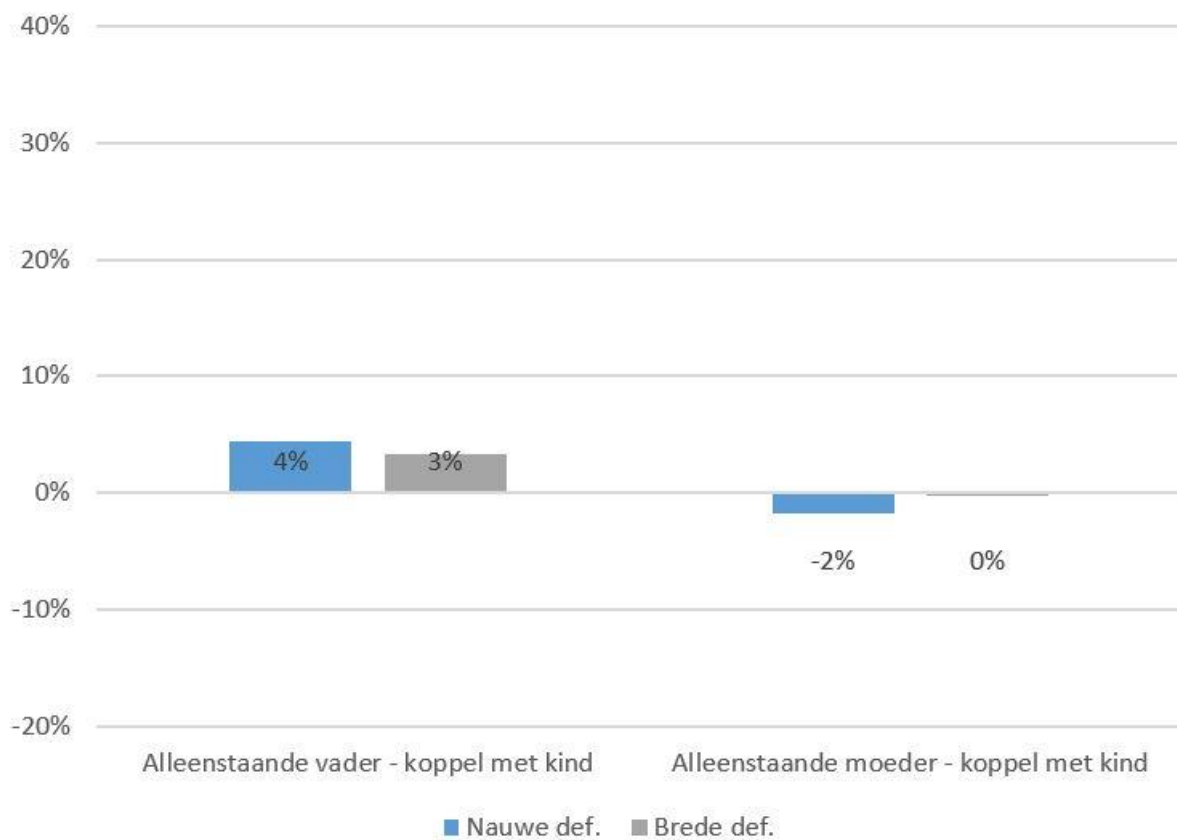
Figuur 13. Netto-discriminatiegraden voor de correspondentietesten naar leeftijdsdiscriminatie



Gezinssamenstelling

De correspondentietesten tonen geen significante discriminatie aan op basis van de gezinssamenstelling, noch volgens de nauwe definitie, noch volgens de brede definitie van discriminatie (zie figuur 14). Alleenstaande ouders met één kind worden in de eerste fase van het verhuurproces gelijk behandeld als koppels met één kind, en dit volgens zowel de nauwe als de brede definitie van discriminatie.

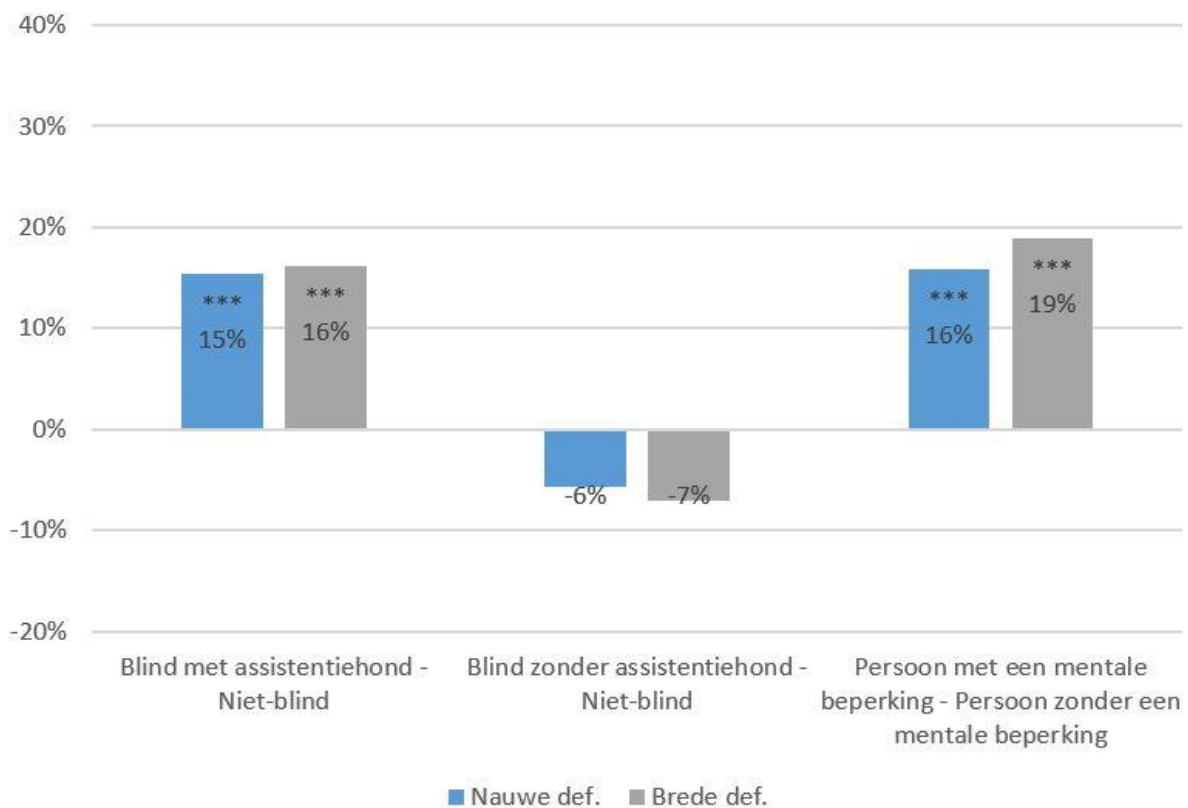
Figuur 14. Netto-discriminatiegraden voor de correspondentietesten naar discriminatie op basis van de gezinssamenstelling



Mentale en fysieke beperking

Figuur 15 toont de netto-discriminatiegraden voor de correspondentietesten naar discriminatie op basis van fysieke en mentale handicap. Blinde kandidaat-huurders mét een assistentiehond blijken significant gediscrimineerd te worden (15%), terwijl blinde kandidaat-huurders zonder een assistentiehond niet gediscrimineerd worden in de eerste contactfase. Ook kandidaat-huurders met een mentale handicap worden in 16% van de huuradvertenties gediscrimineerd in vergelijking met kandidaat-huurders zonder een mentale handicap. Er zijn terug geen noemenswaardige verschillen tussen de nauwe en brede invulling van discriminatie.

Figuur 15. Netto-discriminatiegraden voor de correspondentietesten naar discriminatie op basis van een fysieke of mentale beperking



Gender

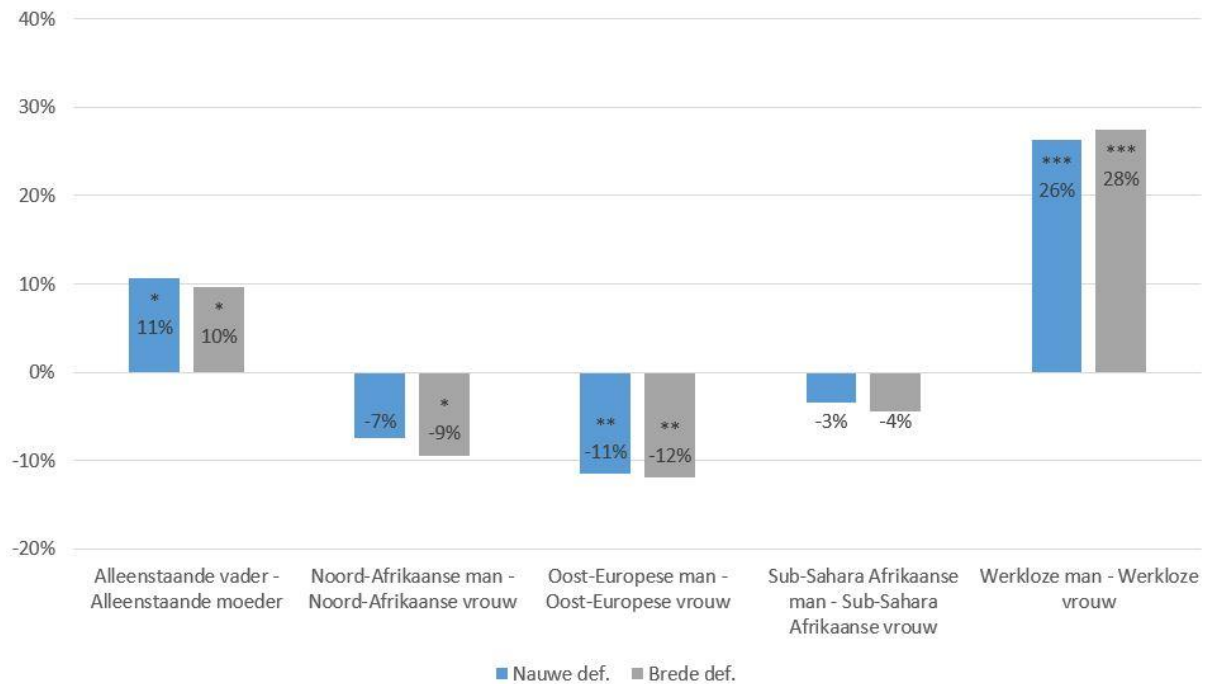
Verschillende discriminatiegronden werden in deze studie transversaal naar gender getest. Figuur 16 toont de resultaten van deze gender-vergelijkingen. Netto-discriminatiegraden groter dan nul wijzen op discriminatie van mannen, terwijl netto-discriminatiegraden kleiner dan nul naar discriminatie van vrouwen verwijzen. De genderongelijkheid verschilt naargelang de discriminatiegrond.

We stellen vast dat mannen gediscrimineerd worden ten opzicht van vrouwen onder de alleenstaande ouders (11%) en werklozen (26%). Alleenstaande vaders worden significant minder uitgenodigd om de woning te bezichtigen dan alleenstaande moeders. Ook werkloze mannen worden minder uitgenodigd voor een plaatsbezoek dan werkloze vrouwen.

Voor de meeste etnische minderheidsgroepen is de genderongelijkheid net omgekeerd, waarbij vrouwen benadeeld worden ten opzicht van de mannen. Noord-Afrikaanse en Oost-Europese vrouwen worden nadeliger behandeld door makelaars dan respectievelijk Noord-Afrikaanse en Oost-Europese mannen. De netto-discriminatiegraad bij de Noord-Afrikaanse groep is wel enkel significant bij de

brede definitie van discriminatie. Er zijn geen significante verschillen in behandeling tussen Sub-Sahara Afrikaanse mannen en vrouwen

Figuur 16. Netto-discriminatiegraden voor de correspondentietesten naar geslachtsdiscriminatie



2.7. Tussentijdse conclusie

De schriftelijke correspondentietesten via Immoweb tonen een significant patroon van discriminatie aan tijdens de eerste contactfase op basis van etnische origine, inkomensbron, leeftijd, handicap en gender. Tijdens de eerste contactfase konden we echter geen significante discriminatie door makelaars vaststellen op basis van de gezinssamenstelling. De discriminatiegraden verschillen doorgaans niet noemenswaardig tussen de nauwe en ruime definiëring van discriminatie. Dit betekent dat makelaars discrimineren door berichten niet te beantwoorden of door kandidaat-huurders niet uit te nodigen voor een plaatsbezoek, maar niet door bij het eerste contact substantieel meer vragen te stellen.

De etnische discriminatie verschilt naargelang de specifieke etnische afkomst van de kandidaat-huurders: terwijl Noord-Afrikaanse en Sub-Sahara Afrikaanse kandidaten zeer sterk gediscrimineerd worden door makelaars is dit niet het geval voor Oost-Europese kandidaten. De hoge netto-

discriminatiegraden voor Noord-Afrikaanse mannen (23%) en Sub-Sahara Afrikaanse mannen (21%) zijn vergelijkbaar met soortgelijke (gematchte) correspondentietesten in andere steden en landen: 26% bij Turkse en Noord-Afrikaanse mannen in Gent,¹⁸ 15% bij Marokkaanse mannen in Spanje,¹⁹ 25% bij mannen met een Arabische naam in Zweden,²⁰ en 5% bij Afro-Amerikaanse mannen in de VS.²¹ Wanneer we vergelijken met het onderzoek met correspondentietesten in de stad Gent,²² dan vallen twee zaken op. Ten eerste dat Noord-Afrikanen ongeveer evenveel gediscrimineerd worden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest als in Gent. Ten tweede dat Oost-Europeanen in Brussel niet door makelaars gediscrimineerd worden, terwijl dit wel het geval is voor Gent (26%). Dit laatste verschil kan waarschijnlijk verklaard worden door de verschillende samenstelling van de Oost-Europese bevolkingsgroepen in Brussel en Gent. In Gent zijn de Oost-Europeanen voornamelijk Bulgaren en in mindere mate Polen en Slovakken.²³ Veel van de Bulgaarse Gentenaars zijn Roma, hebben een slechte sociaaleconomische positie en worden sterk gestigmatiseerd. In Brussel is de groep van Oost-Europeanen echter veel meer divers met veel Roemenen, Polen en Bulgaren.²⁴ Veel van de Oost-Europese Brusselaars werken ook voor Europese of internationale instellingen en zijn hooggeschoold.²⁵ Deze grotere diversiteit en dit sociaaleconomisch gunstiger profiel kunnen mogelijk de afwezigheid van discriminatie tegen Oost-Europeanen in Brussel verklaren, maar meer onderzoek hiernaar is vereist.

In lijn met het onderzoek in Gent discrimineerden de makelaars in Brussel ook op basis van de inkomensbron. In Brussel werden kandidaat-huurders met een werkloosheidsuitkering in 29% van de gevallen niet door makelaars uitgenodigd om de woning te bezichtigen. In Gent kwam dit voor kandidaat-huurders met een leefloon of invaliditeitsuitkering in 37% van de gevallen voor. De discriminatie lag in Gent wat hoger dan in Brussel, maar dat komt waarschijnlijk door het verschillende type van uitkering dat getest werd: een werkloosheidsuitkering in Brussel versus een leefloon of invaliditeitsuitkering in Gent. In deze studie werd bij bepaalde correspondentietesten de hoogte van het inkomen vermeld bij zowel de testpersoon met een uitkering als bij de controlepersoon met een loon. In deze testen was de werkloosheidsuitkering telkens ongeveer even hoog als het loon. Dit betekent dat de nadelige behandeling door makelaars niet langer verdedigd kan worden op basis van de hoogte van het inkomen. Met andere woorden, het gaat hier niet om professionele selectie door makelaars op basis van de hoogte van het inkomen, maar om een illegale vorm van selectie op basis van de inkomensbron.

De correspondentietesten toonden significante leeftijdsdiscriminatie aan, waarbij oudere, gepensioneerde kandidaat-huurders vaker uitgenodigd worden om de woning te bezichtigen dan niet-gepensioneerde kandidaat-huurders. Aangezien dit de eerste studie naar leeftijdsdiscriminatie op de private huurwoningmarkt is, kunnen we niet met de situatie in andere steden in binnen- of buitenland

vergelijken. Mogelijke verklaringen voor de betere behandeling van gepensioneerden zijn de stabiliteit van hun pensioen en hun reputatie van stille en verzorgde huurders te zijn, maar meer onderzoek hiernaar is nodig.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden kandidaat-huurders met een fysieke of mentale handicap in circa een zevende van de gevallen gediscrimineerd door makelaars. De discriminatie van blinden met een assistentiehond was in Brussel (15%) wat lager als in soortgelijk onderzoek in Gent (21%).²⁶ Aangezien blinden zonder een assistentiehond niet nadeliger behandeld werden in Brussel, kunnen we stellen dat de discriminatie van blinden te wijten is aan de schijnbare weerstand van makelaars (of hun klanten) ten opzichte van (assistentie)honden. Buitenlands onderzoek uit Italië bevestigt deze conclusie.²⁷ Het is makelaars toegelaten om huisdieren te weigeren, maar het is wettelijk verboden om assistentiehonden te weigeren (ook al staat een “neutraal” toegangsverbod op huisdieren in het huurreglement van een huurwoning of een appartementsblok).²⁸ Dit zou immers een vorm van indirecte discriminatie inhouden. Uit voorgaand kwalitatief onderzoek blijkt echter dat veel makelaars en verhuurders hiervan niet op de hoogte zijn. Sensibilisering rond dit thema zou hier dan ook soelaas kunnen bieden. Ook kandidaat-huurders met een mentale handicap werden door makelaars gediscrimineerd, ondanks het feit dat ze zelfstandig konden wonen mits begeleiding. Dit komt waarschijnlijk door de negatieve vooroordelen die bestaan over mensen met een mentale beperking. Doordat dit het eerste onderzoek was naar huurdiscriminatie omwille van een mentale handicap, kunnen we niet vergelijken met de situatie in andere steden of landen.

We vonden geen significante huurdiscriminatie van makelaars tegen alleenstaande ouders. Dit is opmerkelijk gezien de doorgaans zwakkere financiële positie van alleenstaande ouders. In voorgaand onderzoek met correspondentietesten in België stelde Unia bovendien vast dat alleenstaande moeders door makelaars en verhuurders gediscrimineerd worden ten opzichte van mannelijke kinderloze kandidaat-huurders.²⁹ In hun onderzoek werden geslacht, vermogen en gezinssamenstelling echter gecombineerd, terwijl in deze studie enkel discriminatie op basis van de gezinssamenstelling gemeten werd. Dit kan mogelijk het verschil verklaren.

Er waren tenslotte ook genderverschillen in de mate van discriminatie. De genderongelijkheid verschilt echter naargelang de discriminatiegrond: binnen de groep van Noord-Afrikaanse en Oost-Europese kandidaten worden vrouwelijke huurders benadeeld ten opzichte van de mannelijke huurders, terwijl binnen de groepen van alleenstaande ouders en werklozen mannelijke huurders benadeeld worden ten opzichte van vrouwelijke huurders.

3. Telefonische situatietesten

Naar analogie met de correspondentietesten nemen bij situatietesten twee fictieve kandidaat-huurders contact op met een makelaar naar aanleiding van een concrete huuradvertentie.³⁰ Beide kandidaten zijn terug zo gelijkaardig mogelijk, met uitzondering van de te testen discriminatiegrond. Nadien wordt nagegaan of de makelaar beide kandidaten al dan niet ongelijk heeft behandeld. Een eventuele ongelijke behandeling wijst op discriminatie. Het verschil tussen correspondentie- en situatietesten is dat het eerste type testen schriftelijk verloopt, terwijl dat er bij het tweede type testen persoonlijk contact is. In deze studie werden er telefonische situatietesten uitgevoerd. Het persoonlijke contact tussen de kandidaat-huurder en de vastgoedmakelaar gebeurde dus via de telefoon. Dit is een vrij courante onderzoeksmethode in zowel binnenlandse- als buitenlandse studies.³¹

Situatietesten hebben echter drie grote nadelen ten opzichte van correspondentietesten. Ten eerste heb je bij persoonlijk contact minder controle over de omstandigheden van de test en over de verschillen tussen de kandidaat-huurders.³² Zelfs wanneer je de kandidaten goed opleidt, zijn er nog altijd subtiele verschillen tussen beide bellers mogelijk (bijvoorbeeld op vlak van intonatie, assertiviteit, accent...). Hierdoor kan men nooit de mogelijkheid volledig uitsluiten dat de eventueel vastgestelde ongelijke behandeling te wijten is aan deze subtiele verschillen in plaats van aan discriminatie. Ten tweede resulteren telefonische situatietesten in een lagere graad van discriminatie dan correspondentietesten. Discrimineren bij schriftelijk contact is gemakkelijker dan bij telefonisch contact.³³ Het is gemakkelijker, anoniemer en vrijblijvender om iemand geen antwoord te sturen wanneer je een e-mail ontvangt van een kandidaat die je wil uitsluiten dan wanneer je deze aan de telefoon hebt. Onderzoek aan de hand van schriftelijke correspondentietesten zal daarom meer discriminatie vaststellen dan telefonische situatietesten. Ten slotte zijn telefonische situatietesten kostelijker en tijdsintensiever om uit te voeren dan correspondentietesten.

Ondanks deze nadelen werden de telefonische situatietesten toch als testmethode in dit onderzoek behouden, ten einde voldoende variatie te hebben in de manier waarop discriminatie gemeten wordt. Niettemin werd in overleg met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Unia beslist om slechts een beperkt aantal discriminatiegronden door middel van telefonische situatietesten te onderzoeken. Uiteindelijk is enkel de discriminatiegrond 'etnische origine' getest. Deze is ten dele transversaal naar gender getest.

3.1. Onderzoeksdesign

Makelaars werden in deze studie voor eenzelfde huurwoning opgebeld door twee fictieve kandidaat-huurders (een test- en controlepersoon). Beide kandidaat-huurders stelden zich eerst kort voor en vroegen daarna of (1) de huurwoning nog beschikbaar is, en (2) indien ja, of ze een afspraak konden krijgen om deze te bezoeken. De makelaars werden steeds eerst door de testpersoon (de kandidaat van vreemde origine) opgebeld en vervolgens door de controlepersoon (de kandidaat van Belgische origine). Tussen beide telefoontjes zat minstens een aantal uur om argwaan bij de makelaar te voorkomen. Beide telefoontjes moesten wel binnen de tijdsspanne van 24 uur uitgevoerd zijn (anders was de kans te groot dat de huurwoning reeds verhuurd was wanneer de controlepersoon van Belgische origine belde). Zowel de test- als controlepersonen kregen een gepersonaliseerd script met fictieve achtergrondinformatie over bijvoorbeeld hun job, beschikbaar inkomen, gezinssamenstelling, emailadres, huidig adres en andere personalia. Door dit script konden we de telefoongesprekken van test- en controlepersonen zoveel mogelijk controleren en vergelijkbaar maken. Wanneer een makelaar niet meteen bereikt kon worden, werd hij later opnieuw opgebeld en dat tot maximaal vijf contactpogingen. Om de overlast voor makelaars zo klein mogelijk te houden werd ofwel een concrete afspraak vermeden met een uitvlucht (bv. ik moet dit eerst met mijn partner bespreken), ofwel een gemaakte afspraak een paar uur later geannuleerd (bv. per sms met de reden dat de kandidaat-huurder reeds een andere huurwoning gevonden heeft). De etnische origine van de testpersoon werd duidelijk gemaakt door een Noord-Afrikaans of Oost-Europees klinkende naam te gebruiken bij de begroeting aan het begin van het telefoongesprek (bv. Fatima Amhali, Mohamed Elouahabi of Preslava Bratanova). De etnische afkomst van de Belgische controlepersoon werd gesignaleerd door bij de begroeting een Franstalig klinkende naam te geven (bv. Virginie Gobert of Laurène Antoine). Alle telefoongesprekken werden in vloeiend en correct Frans uitgevoerd. Concreet voerden we situatietesten uit voor onderstaande vergelijkingen:

- Een Noord-Afrikaans klinkende vrouwen naam versus een Franstalig klinkende vrouwen naam
- Een Noord-Afrikaans klinkende vrouwen naam versus een Noord-Afrikaans klinkende mannen naam
- Een Oost-Europees klinkende vrouwen naam versus een Franstalig klinkende vrouwen naam

3.2. Steekproef

Het steekproefkader voor de telefonische praktijktesten bestond uit huuradvertenties in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aangeboden door makelaars. Voor dit steekproefkader deden we terug een

beroep op de website Immoweb. Wekelijks trokken we een steekproef uit dit steekproefkader, waarbij er per vastgoedmakelaar maar één huuradvertentie geselecteerd werd. Bij de steekproeftrekking hielden we ook rekening met het profiel van de test- en controlepersoon, zoals uitgeschreven in hun gepersonaliseerde scripts. Concreet volgden we zoveel mogelijk de zogenaamde 1/3-regel, waardoor de huurprijs niet meer kon bedragen dan 1/3 van het beschikbare gezinsinkomen, en zorgden we dat het aantal slaapkamers overeenstemde met de gezinssamenstelling. Doordat telefonische situatietesten zeer tijdsintensief zijn, moesten we vaak verschillende rondes van testen organiseren om een bepaalde vergelijking te kunnen onderzoeken. Tabel 5 geeft een overzicht van het aantal rondes en de steekproeven voor de telefonische situatietesten.

Tabel 5. Overzicht van het aantal rondes en op te bellen huurwoningen voor de telefonische situatietesten

Discriminatiegrond	Test	Gender	Aantal rondes	Aantal op te bellen woningen
Etnische origine	Noord-Afrikaans vs. Belgisch	Vrouw – Vrouw	14	435
	Noord-Afrikaans vs. Noord-Afrikaans	Vrouw – Man	6	242
	Oost-Eur. Vs. Belgisch	Vrouw - Vrouw	6	201
TOTAAL				878

3.3. Verloop van de dataverzameling

De dataverzameling van de telefonische situatietesten liep van 18 november 2016 tot en met 6 februari 2017. Alle testers werden voor de aanvang van de testen uitvoerig getraind door de Franstalige onderzoekster van het team. De test- en controlepersonen moesten hun gepersonaliseerde scripts van buiten leren en werden getraind om de telefonische testen zo natuurlijk mogelijk te laten klinken. De eerste telefoontjes werden ook steeds in het bijzijn van de Franstalige onderzoekster uitgevoerd en vervolgens met haar geëvalueerd. Doorheen de dataverzameling was de onderzoekster beschikbaar voor methodologische of praktische vragen, waarbij de antwoorden nadien naar de andere testers werden gecommuniceerd.

Er waren een paar problemen tijdens de uitvoering van de telefonische situatietesten. Ten eerste bleven er subtiele verschillen tussen de test- en controlepersonen bestaan, ondanks de uitvoerige training en supervisie van de onderzoekster. Hierdoor kan de mogelijkheid niet uitgesloten worden dat een eventuele ongelijke behandeling toe te schrijven is aan deze subtiele verschillen in plaats van aan discriminatie. Dit probleem is eigen aan de methode van situatietesten met persoonlijk contact.³⁴ De subtiele verschillen in deze dataverzameling hadden voornamelijk betrekking tot assertiviteit en regionaal accent. We kunnen de grootorde van dit probleem in zekere mate in rekening brengen door bij de (multivariate) analyses van de resultaten te controleren voor zogenaamde 'testereffecten'.

Ten tweede verwarden sommige makelaars de test- en controlepersonen met elkaar. Wanneer bijvoorbeeld in de voormiddag een vrouwelijke, Noord-Afrikaanse testpersoon een makelaar opbelde met betrekking tot een bepaalde huuradvertentie en in de namiddag een vrouwelijke, Belgische controlepersoon diezelfde makelaar opbelde voor dezelfde advertentie, dan kwam het voor dat de makelaar beide vrouwen niet uit elkaar kon houden (bv. "Heb jij al niet gebeld, mevrouw?"). Een soortgelijk probleem kwam voor bij de vergelijking van een vrouwelijke, Noord-Afrikaanse testpersoon met een mannelijke, Noord-Afrikaanse controlepersoon (bv. "Heeft uw man me al niet opgebeld, mevrouw?"). Deze verwarring heeft minstens twee onderliggende redenen. Sommige makelaars zijn minder oplettend wanneer de test- en controlepersoon bij de begroeting hun naam uitspreken, waardoor dat deze makelaars de test- en controlepersonen sneller kunnen verwarren. Daarnaast zijn er ook huurwoningen in het Brusselse geweest waarvoor er relatief weinig vraag is. Hierdoor denken makelaars al snel dat het ofwel om dezelfde geïnteresseerde kandidaat-huurder gaat, ofwel dat het om een koppel gaat waarvan beide partners apart bellen.

Ten slotte werden we met een aantal praktische problemen geconfronteerd, waardoor het moeilijk en tijdsintensief was om een telefonische test van de testpersoon te laten matchen met een telefonische test van de controlepersoon. Bepaalde makelaars vragen bijvoorbeeld om een mail te versturen, omdat ze weinig tijd hebben. Hierdoor kon de telefonische test niet doorgaan. Sommige makelaars waren ook enkel op zeer specifieke momenten beschikbaar (bv. enkel in de namiddag of enkel 's avonds). Het kwam ook voor dat een makelaar de telefoon opneemt, maar vraagt om later terug te bellen omdat hij niet op kantoor is. Dit alles maakte het moeilijker om de testen van test- en controlepersonen nog binnen een tijdsspanne van 24 uur te laten doorgaan, met een paar uur tussen de telefoontjes van beide personen. We konden daarom niet nagaan of deze reacties 'normaal' waren of eerder te wijten aan discriminatie. Dit waren omstandigheden waar we geen vat op hadden en waardoor de telefonische situatietesten minder gecontroleerd en gestandaardiseerd konden worden in vergelijking met de schriftelijke correspondentietesten.

3.4. Gerealiseerde steekproef

De totale steekproef van op te bellen huuradvertenties bestond uit 878 woningen. Iedere situatietest bestaat in principe uit twee telefoontjes: één telefonische test door de testpersoon en één telefonische test door de controlepersoon. Het aantal telefoontjes zou dus het dubbele moeten zijn als het aantal te testen woningen: 1756 telefoontjes voor 878 huurwoningen. Door praktische problemen tijdens de dataverzameling (zie hierboven) is de gerealiseerde steekproef echter lager. In totaal werden er 1542 geslaagde telefonische testen uitgevoerd, waar een test van de testpersoon kon gematcht worden met een test van de controlepersoon (zie tabel 6). Dit komt neer op een responsgraad van 88%.

Tabel 6. Gerealiseerde steekproef van de telefonische situatietesten

Discriminatiegrond	Test	Gender	Aantal op te bellen woningen	Aantal geslaagde testen	Respons
Etnische origine	Noord-Afrikaans vs. Belgisch	Vrouw - Vrouw	435	772	89%
	Noord-Afrikaans vs. Noord-Afrikaans	Vrouw – Man	242	413	85%
	Oost-Eur. Vs. Belgisch	Vrouw - Vrouw	201	357	89%
TOTAAL			878	1542	88%

3.5. Analysetechnieken

In lijn met de correspondentietesten wordt discriminatie bij de telefonische situatietesten terug nauw en breed gedefinieerd:

- Nauwe definitie van discriminatie: de ene kandidaat-huurder (de controlepersoon) wordt door de makelaar uitgenodigd om de huurwoning te bezichtigen, terwijl de andere kandidaat-huurder (de testpersoon) niet wordt uitgenodigd om de huurwoning te bezichtigen.
- Brede definitie van discriminatie: de ene kandidaat-huurder (de controlepersoon) wordt door de makelaar uitgenodigd om de huurwoning te bezichtigen zonder verdere vragen om meer informatie, terwijl de andere kandidaat-huurder (de testpersoon) niet wordt uitgenodigd om

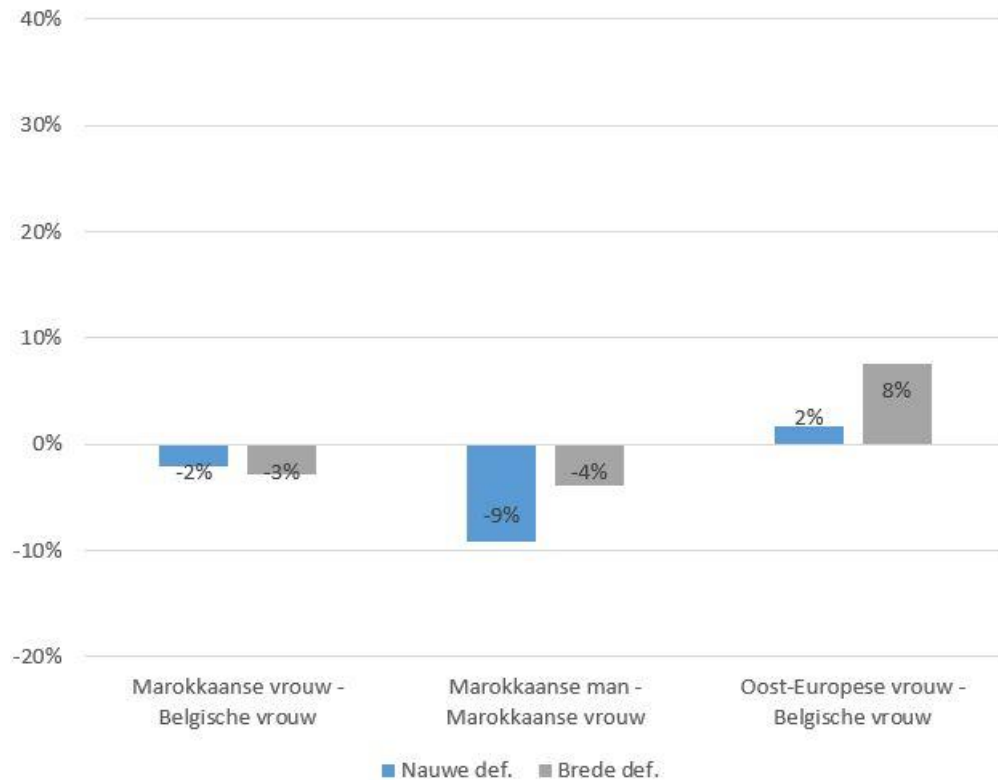
de woning te bezichtigen, of wordt uitgenodigd, maar met bijkomende vragen voor meer informatie.

Ook hier zijn er steeds drie mogelijkheden: (a) de test- en controlepersonen worden allebei door de makelaar uitgenodigd om de woning te bezichtigen, (b) de testpersoon wordt nadeliger behandeld ten opzichte van de controlepersoon (= negatieve discriminatie) en (c) de controlepersoon wordt nadeliger behandeld ten opzichte van de testpersoon (= positieve discriminatie). De netto-discriminatiegraden en significantieniveaus worden voor de telefonische situatietesten op dezelfde manier berekend als bij de correspondentietesten via Immoweb (zie 2.5.).

3.6. Resultaten

Figuur 17 toont de netto-discriminatiegraden van de telefonische situatietesten naar etnische en/of geslachtsdiscriminatie op de private huurmarkt in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest. De situatietesten tonen geen significant patroon van discriminatie door makelaars aan in de eerste contactfase van het verhuurproces. Hoewel Noord-Afrikaanse vrouwen in 9% van de telefoontjes niet uitgenodigd werden ten opzichte van Noord-Afrikaanse mannen (nauwe definitie), is deze benadeling niet significant afwijkend van nul ($0,05 < p < 0,1$) en kan ze dus niet veralgemeend worden. Oost-Europese vrouwen krijgen ook meer bijkomende vragen van makelaars ten opzichte van Belgische vrouwen (8% in de brede definitie), maar ook deze benadeling is niet significant ($p > 0,2$) en kan bijgevolg niet veralgemeend worden.

Figuur 17. Netto-discriminatiegraden voor de telefonische situatietesten naar etnische of geslachtsdiscriminatie



3.7. Tussentijdse conclusie

De telefonische situatietesten in dit onderzoek wijzen niet op een significant patroon van etnische discriminatie door makelaars in de eerste contactfase van het verhuurproces. Deze afwezigheid van discriminatie contrasteert met de eerder gevonden discriminatiegraden door middel van de correspondentietesten (zie 2.6), waarbij 12% van Noord-Afrikaanse vrouwen gediscrimineerd werd ten opzicht van Belgische vrouwen en 9% van de Noord-Afrikaanse vrouwen ten opzichte van de Noord-Afrikaanse mannen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat discrimineren gemakkelijker en anoniemer is per e-mail dan over te telefoon. Het volstaat om de e-mail van de Noord-Afrikaanse kandidaat-huurder niet te beantwoorden om te discrimineren, terwijl men over de telefoon een Noord-Afrikaanse kandidaat-huurder actief moet afschepen of expliciet weigeren. Dit is cognitief veel zwaarder. Voorgaand onderzoek stelde dan ook vast dat schriftelijke correspondentietesten consequent meer discriminatie vaststellen dan telefonische situatietesten.³⁵

Andere studies in België vonden bovendien ook zeer lage of niet significante discriminatiegraden met telefonische situatietesten. De diversiteitsbarometer van Unia in België vond via telefonische testen

enkel een lage mate van discriminatie van Noord-Afrikaanse mannen ten opzichte van Belgische mannen, maar geen significante discriminatie van Noord-Afrikaanse vrouwen ten opzichte van Belgische vrouwen.³⁶ Ander onderzoek met telefonische situatietesten in Antwerpen en Gent gaf een relatief lage, maar significante, netto-discriminatiegraad van 12% van kandidaten met een Noord-Afrikaanse of Turkse naam ten opzichte van kandidaten met een Belgisch klinkende naam.³⁷

Het feit dat makelaars bij het eerste contact minder discrimineren over de telefoon dan per e-mail sluit ook de mogelijkheid niet uit dat ze uiteindelijk wel discrimineren in latere fasen van het verhuurproces. Deze situatie kan op twee manieren bekeken worden. Enerzijds worden etnische minderheden die telefoneren in plaats van mailen naar een makelaar minder gediscrimineerd in de allereerste fase. Hierdoor krijgen ze minstens de kans om de huurwoning te bezichtigen en kunnen ze zich presenteren aan de makelaar of verhuurder. Die makelaar of verhuurder kan vervolgens eventueel vaststellen dat de kandidaat-huurder van vreemde origine eigenlijk niet voldoet aan zijn/haar vooroordelen, wat tot de verhuur van de woning aan de kandidaat-huurder van vreemde origine kan leiden. Anderzijds is het ook mogelijk dat de discriminatie gewoon uitgesteld wordt en dat de kandidaat-huurder van vreemde origine niet meer kans maakt om de woning te huren. Dit resulteert enkel in meer verlies van tijd en energie.

4. Mystery shopping

Mystery shopping is een methode waarbij een (fictieve) eigenaar een vastgoedmakelaar contacteert met de vraag een woning te verhuren.³⁸ Deze klant stelt vervolgens een discriminerende vraag (bv. gelieve niet te verhuren aan etnische minderheden). Nadien wordt gekeken in welke mate de makelaar op deze discriminerende vraag al dan niet ingaat. Deze techniek meet de intentie om te discrimineren, maar niet daadwerkelijk discriminerend gedrag. In deze studie werd gekozen om de makelaars te bellen (= mystery calling) en ze te testen op twee discriminatiegronden: etnische discriminatie en discriminatie op basis van de inkomensbron.

4.1. Pretest

Mystery calling is een vrij nieuwe methode om discriminatie te meten op de huurmarkt. In België maakte tot nu toe enkel de Diversiteitbarometer Huisvesting van Unia uit 2014 gebruik van mystery calling om discriminatie op de huurmarkt te meten.³⁹ In overleg met Unia en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werd dan ook een script opgesteld voor een pretest van de mystery calls voor etnische discriminatie. Dit script werd door zowel Franstalige als Nederlandstalige onderzoekers uitgetest bij 14 makelaars in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De 14 makelaars werden via de website Immoweb gevonden. Uit deze pretest bleek dat makelaars andere antwoorden gaven naargelang de etnische samenstelling van de wijk en de prijscategorie van de woning; dat makelaars vaak niet meteen op de discriminerende vraag ingingen; maar ontwijkende antwoorden of uitvluchten gaven, en dat de responsgraad veel hoger ligt bij Franstalige mystery callers dan bij Nederlandstalige mystery callers. Er werd daarom beslist om met verschillende scenario's te werken opgesplitst naar het type buurt en woning (zie hieronder) en om enkel met Franstalige mystery callers te werken.

4.2. Onderzoeksdesign

In het onderzoeksdesign houden we voor etnische discriminatie rekening met twee dimensies: de prijscategorie van de huurwoning en de etnische samenstelling van de gemeente. Dit resulteert in vier mogelijke combinaties: (1) een goedkope huurwoning in een gemeente met veel etnische minderheden, (2) een dure huurwoning in een gemeente met veel etnische minderheden, (3), een goedkope huurwoning in een gemeente met relatief weinig etnische minderheden, en (4) een dure huurwoning in een gemeente met relatief weinig etnische minderheden. De percentages etnische

minderheden per gemeente zijn gebaseerd op de Lokale Integratie- en Inburgeringsmonitor editie 2016 van de Studiedienst van de Vlaamse Regering.⁴⁰ De percentages hebben betrekking op de situatie van 1 januari 2015. Om de herkomst van een persoon te bepalen werden hierbij vier criteria in rekening gebracht: de huidige nationaliteit van de persoon, de geboortenationaliteit van de persoon (vóór een eventuele nationaliteitswijziging), de geboortenationaliteit van de vader en de geboortenationaliteit van de moeder. Is één van deze vier criteria een niet-Belgische nationaliteit, dan wordt de persoon beschouwd als zijnde een persoon van buitenlandse herkomst. Dit resulteert voor 2015 in 70,4% personen van buitenlandse herkomst in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. We beschouwen alle Brusselse gemeentes met een percentage hoger dan 70,4% als gemeentes met relatief veel etnische minderheden en alle Brusselse gemeentes met een percentage lager dan 70,4% als gemeentes met relatief weinig etnische minderheden.

Deze vier combinaties werden naar vier scripts vertaald (zie tabel 7a). Het eerste script bestaat uit de verhuur van een klein appartement (bewoonbare oppervlakte van 60 m² en één slaapkamer) met een huurprijs van 650 euro in de gemeente Anderlecht. Het tweede script betreft de verhuur van een groot huis (bewoonbare oppervlakte van 200 m² en vier slaapkamers) met een huurprijs van 1600 euro in de gemeente Schaarbeek. Het derde script bestaat uit de verhuur van een appartement (bewoonbare oppervlakte van 80 m² en twee slaapkamers) met een huurprijs van 750 euro in de gemeente Jette. Het vierde script betreft de verhuur van een huis met tuintje (bewoonbare oppervlakte van 175 m² en vier slaapkamers) met een huurprijs van 1700 euro in de gemeente Watermaal-Bosvoorde. Alle vier de scripts zijn realistisch aangezien ze steeds overeenstemmen met advertenties reeds verschenen op Immoweb gedurende de laatste maanden. De reden om de woning te verhuren was voor ieder script hetzelfde: de eigenaars verhuizen voor hun werk naar het buitenland (meer bepaald naar Genève in Zwitserland) en willen daarom hun woning verhuren. Er werd geopteerd om steeds dezelfde reden te gebruiken om zo zuiver mogelijk de effecten van prijsklasse en buurtsamenstelling te kunnen meten.

Tabel 7a. Het onderzoeksdesign van mystery calls naar etnische discriminatie – script 1-4

Prijsklasse woning			
Etnische samenstelling van de buurt	LAAG		HOOG
	GEMEENTE MET	<i>Script 1</i>	<i>Script 2</i>
	RELATIEF VEEL	Gemeente Anderlecht	Gemeente Schaarbeek
	ETNISCHE	Verhuis naar het	Verhuis naar het
	MINDERHEDEN	buitenland	buitenland
		Appartement	Huis
		1 slaapkamer	4 slaapkamers
		60 m ²	200 m ²
		€ 650	€ 1.600
	GEMEENTE MET	<i>Script 3</i>	<i>Script 4</i>
	RELATIEF WEINIG	Gemeente	Gemeente
	ETNISCHE	Jette	Watermaal-Bosvoorde
	MINDERHEDEN	Verhuis naar het	Verhuis naar het
		buitenland	buitenland
		Appartement	Huis met tuintje
		2 slaapkamers	4 slaapkamers
		80 m ²	175 m ²
		€ 750	€ 1.700

Doorheen de dataverzameling bleek echter dat heel wat makelaars maar in een beperkt deel van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest actief zijn, met een hoge non-respons tot gevolg (bv. veel makelaars uit het noorden van Brussel willen geen woningen verhuren in Watermaal-Bosvoorde en omgekeerd willen veel makelaars in het zuiden van Brussel geen woningen verhuren in Jette). Daarom werd beslist om een vijfde script aan het onderzoeksdesign toe te voegen (zie tabel 7b). Dit vijfde script betreft de verhuur van een appartement voor de huurprijs van 900 euro (bewoonbare oppervlakte van 120 m² en drie slaapkamers) in de gemeente Brussel. De redenering hierbij is dat de meeste makelaars wel

bereid zijn om in het centrum van het Brusselse gewest een woning te verhuren. De reden voor verhuur was wederom de verhuis naar het buitenland voor het werk.

Met deze vijf scripts kunnen we goed de invloed van zowel de huurprijs als de buurtsamenstelling nagaan op de mate waarin makelaars ingaan op discriminerende vragen. De huurprijs varieert doorheen de scripts als volgt (van laag naar hoog): 650 euro (script 1), 750 euro (script 3), 900 euro (script 5), 1600 euro (script 2) en 1700 euro (script 4). Het percentage etnische minderheden in de gemeente varieert doorheen de scripts op volgende manier (terug van laag naar hoog): 41% (script 4; Watermaal-Bosvoorde), 63% (script 3; Jette); 74% (script 1; Anderlecht); 78% (script 5; Brussel Stad) en 78% (script 2; Schaarbeek).⁴¹

Tabel 7b. Het onderzoeksdesign van mystery calls naar etnische discriminatie – script 5

Script 5
Gemeente Brussel stad
Verhuis naar het buitenland
Appartement
3 slaapkamers
120 m ²
€ 900

In het onderzoeksdesign voor discriminatie op basis van de inkomensbron werd enkel gedifferentieerd naar de prijsklasse van de huurwoning. Dit resulteert in twee scripts (zie tabel 8). Script 6 betreft de verhuur van een klein appartement (bewoonbare oppervlakte van 70 m² en één slaapkamer) in de gemeente Ganshoren met een huurprijs van 600 euro. Script 7 gaat over de verhuur van een huis (bewoonbare oppervlakte van 150 m² met drie slaapkamers) in de gemeente Oudergem met een huurprijs van 1000 euro. Om de invloed van de etnische samenstelling van de buurt zoveel mogelijk te controleren werd gekozen voor twee gemeenten met relatief weinig etnische minderheden (Ganshoren: 59% en Oudergem: 50%). De reden om de woning te verhuren was voor deze scripts de verhuis van de eigenaar naar de woning van een nieuwe partner.

Tabel 8. Het onderzoeksdesign van mystery calls naar discriminatie op basis van de bron van het inkomen – scripts 6 en 7

Prijsklasse woning	
LAAG	HOOG
<i>Script 6</i>	<i>Script 7</i>
Gemeente Ganshoren	Gemeente Oudergem
Verhuis naar nieuwe partner	Verhuis naar nieuwe partner
Appartement	Huis
1 slaapkamer	3 slaapkamers
70 m ²	150m ²
€ 600	€ 1.000

4.3. Steekproef

De onderzoekspopulatie van dit deel van de studie bestaat uit alle vastgoedmakelaars die actief zijn op de private huurmarkt in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest én die ook woningen voor particulieren willen verhuren. Het steekproefkader voor deze onderzoekspopulatie werd in twee stappen opgesteld. In de eerste stap werd een overzicht opgemaakt van alle vastgoedmakelaars die in de periode van 17 mei 2016 tot en met 16 februari 2017 een huurpand aangeboden hebben op de website Immoweb. Dat resulteerde in een lijst met 908 makelaars. Veel van deze makelaars zijn echter maar sporadisch actief in Brussel. Bovendien doen veel makelaars enkel de verhuur van eigen woningen en willen ze niet de woningen van particulieren verhuren. Daarom werd in de tweede stap alle makelaars met minder dan vijf advertenties op Immoweb gedurende de volledige onderzochte periode uit de lijst verwijderd. Deze makelaars waren niet actief genoeg in het Brusselse gewest. Daarnaast verwijderden we ook alle makelaars die zich op de Immoweb-pagina of op hun persoonlijke website niet expliciet op particuliere verhuurders richtten. Tenslotte werden alle makelaars geschrapt zonder duidelijke contactgegevens en diegene die zich exclusief tot het zeer dure topsegment van de huurwoningmarkt richten. Dit resulteerde in een definitief steekproefkader van 576 vastgoedmakelaars.

De makelaars uit dit steekproefkader werden at random over de eerste vier scripts verdeeld, met 144 makelaars per script. Dit waren de scripts met betrekking tot etnische discriminatie. Tijdens de mystery calling bleek dat er heel wat makelaars slechts in een bepaald deel van het Brusselse gewest actief waren. Wanneer een makelaar bij één van de eerste vier scripts antwoordde dat hij/zij geen

huurwoningen in de gemeente van het script verhuurt, dan werd deze makelaar opnieuw opgebeld met script 5 (Brussel centrum). Op die manier werden 140 makelaars uit de steekproeven van script 1 tot en met 4 opnieuw met script 5 opgebeld.

Voor scripts 6 en 7 met betrekking tot discriminatie op basis van de bron van het inkomen werden opnieuw de 576 makelaars uit het steekproefkader ad random verdeeld over beide scripts: 3/4 van de makelaars werd aan script 6 toegewezen (432 makelaars) en 1/4 van de makelaars werd aan script 7 toegewezen (144 makelaars). Het merendeel van de makelaars werd met script 6 in plaats van script 7 getest, omdat dit script betrekking heeft op een woning met een lage huurprijs wat het meest past bij een discriminerende vraag over de inkomensbron. Van deze 576 makelaars werden echter enkel die makelaars opgebeld, die reeds met script 1 tot 4 bereikt konden worden. Dit resulteert in respectievelijk 263 makelaars (script 6) en 101 makelaars (script 7). Voor een overzicht van het aantal op te bellen makelaars per script zie tabel 9.

Tabel 9. Overzicht van het aantal op te bellen makelaars per script

Discriminatiegrond	Script	N
Etnische afkomst	Script 1	144
Etnische afkomst	Script 2	144
Etnische afkomst	Script 3	144
Etnische afkomst	Script 4	144
Etnische afkomst	Script 5	140
Inkomensbron	Script 6	263
Inkomensbron	Script 7	101

4.4. Verloop van de dataverzameling

De mystery calls werd tijdens de periode van 16 maart tot en met 13 april 2017 uitgevoerd door het onderzoeksbureau IPSOS. De makelaars werden door 7 telefonisten opgebeld. Alle bellers hadden het Frans als moedertaal en hadden een uitgebreide ervaring met mystery shopping. De telefonisten werden uitvoerig getraind om het script zo natuurlijk mogelijk te spelen. Per beller werden de eerste mystery calls bovendien door de onderzoekers opnieuw beluisterd om de kwaliteit te controleren en waar nodig bij te sturen. De telefonisten werkten van thuis uit in een stille omgeving. Per makelaar waren er maximaal vier contactpogingen. Er deden zich tijdens de dataverzameling geen noemenswaardige problemen voor.

4.5. Gerealiseerde steekproef

Tabel 10 geeft een overzicht van de respons per script. Voor de scripts over etnische discriminatie waren er 400 geslaagde mystery calls of een responsgraad van 56%. Voor de scripts over discriminatie op basis van de inkomensbron werden er 284 geslaagde mystery calls afgenomen, met een responsgraad van 68%. De voornaamste redenen van non-respons waren dat de opgebeldde makelaars niet actief waren in de gemeente van het gebruikte script en/of dat ze onvoldoende tijd of personeel hadden om er op dat momenten nog nieuwe panden bij te nemen.

Tabel 10. Overzicht van de respons van de mystery calls per script

Discriminatiegrond	Script	Op te bellen makelaars	Geslaagde mystery calls	
Etnische afkomst	Script 1	144	71	49%
Etnische afkomst	Script 2	144	92	64%
Etnische afkomst	Script 3	144	93	65%
Etnische afkomst	Script 4	144	94	65%
Etnische afkomst	Script 5	140	50	36%
Inkomensbron	Script 6	263	169	64%
Inkomensbron	Script 7	101	79	78%
Totaal		1080	648	60%

4.6. Analysemethoden

Uit de pretest bleek reeds dat makelaars vaak niet direct op de discriminerende vraag antwoorden, maar de vraag ontwijken of diffuse antwoorden geven. Deze complexiteit kwam ook naar voren uit de resultaten van de mystery calls. Slechts een minderheid van de makelaars antwoordden met een duidelijke 'ja' of een duidelijke 'nee' op de discriminerende vraag. Sommige makelaars stelden wel voor om etnische minderheden of personen met een uitkering te ontmoedigen door ze minder tijd te geven om de woning te bezichtigen, minder informatie over de woning te geven, langer te wachten met hen te antwoorden, enz. Aangezien dit om een nadelige behandeling gaat, beschouwen we dit ook als discriminatie. Veel makelaars ontweken bovendien de vraag door te antwoorden dat ze een lijst met kandidaten zullen opstellen en dat het de verhuurder/eigenaar is die ten slotte mag selecteren. Bij dit type antwoorden moesten de telefonisten doorvragen en vragen of de makelaar dan enkel een lijst met kandidaten van Belgische origine ("*candidats belges, pas des immigrés mais des gens bien de chez nous*") of met stabiel werk konden samenstellen ("*candidats ayant un travail*").

stable”). Indien de makelaar positief op deze bijkomende vraag antwoordden, is er sprake van discriminatie. Een ander vaak voorkomend antwoord van makelaars was dat ze een strikte selectie zouden doorvoeren op basis van de hoogte van het inkomen, het voorkomen, enz. Soms gaven makelaars ook geen antwoord en stelden ze voor om de zaak verder tijdens een afspraak te bespreken of dat ze deze vraag aan hun baas moesten voorleggen.

In deze studie zullen we de resultaten van de mystery calls daarom zowel kwantitatief als kwalitatief analyseren. Het voordeel van de kwantitatieve aanpak is dat we duidelijke percentages kunnen geven over de mate waarin makelaars ingaan op een discriminerende vraag. De kwalitatieve analyse (in het Frans) laat ons dan weer toe om de antwoorden meer diepgaand te bestuderen en te begrijpen hoe de discriminatie verloopt vanuit het perspectief van degenen die discrimineren.

Kwantitatieve aanpak

De antwoorden van de makelaars op de mystery calls konden we in vijf types onderverdelen: ‘Geen discriminatie’, ‘Discriminatie’, ‘Geen antwoord’, ‘Enkel een strikte selectie’ en ‘Lijst met kandidaten, al dan niet strikt geselecteerd’. Tabel 11 verduidelijkt verder de opdeling in deze vijf categorieën.

Er werd vervolgens ook nagegaan in welke mate de makelaar zelf aangaf dat de discriminerende vraag strijdig is met de anti-discriminatiewetgeving. Mogelijke antwoorden waren hier bijvoorbeeld “Dit is wettelijk verboden.”, “We mogen dat eigenlijk niet doen.”, “Dat is strafbaar.” of “Dit is discriminatie.” Ten eerste peilt dit naar de kennis van makelaars over de anti-discriminatiewetgeving. Ten tweede kunnen we op die manier nagaan in welke mate makelaars die ingaan op een discriminerende vraag ook weten dat ze de wet overtreden.

Tabel 11. Overzicht van de mogelijke antwoorden van makelaars op de mystery calls

Geen discriminatie	- De makelaar weigert meteen om te discrimineren
Discriminatie	<ul style="list-style-type: none"> - De makelaar gaat meteen in op de vraag om te discrimineren - De makelaar antwoordt dat hij/zij etnische minderheden of personen met een uitkering gaat ontmoedigen (bv. pas later gaat contacteren, minder kansen geven om de woning te bezichtigen, minder informatie geven...) - De makelaar stelt voor om een lijst met kandidaten op te stellen waaruit de eigenaar kan kiezen en gaat vervolgens akkoord om enkel kandidaten van Belgische origine of met stabiel werk op de lijst te zetten
Geen antwoord	<ul style="list-style-type: none"> - De makelaar antwoordt dat hij/zij dergelijke zaken niet over de telefoon wil bespreken - De makelaar nodigt de eigenaar uit om alles eens persoonlijk te bespreken en wil een afspraak maken - De makelaar antwoordt dat hij/zij zo'n vragen eerst met zijn/haar baas moet bespreken
Enkel strikte selectie	- De makelaar antwoordt dat hij/zij strikt gaat selecteren op basis van andere criteria (bv. hoogte van het inkomen van de huurder, informeren bij vorige verhuurder, taalvaardigheid, netheid/voorkomen).
Lijst met kandidaten, al dan niet met een strikte selectie	- De makelaar stelt voor om een lijst met kandidaten op te stellen waaruit de eigenaar kan kiezen, maar gaat vervolgens niet akkoord om enkel kandidaten van Belgische origine of met stabiel werk op de lijst te zetten

Kwalitatieve aanpak

De kwalitatieve analyses vertrokken van de volledig uitgeschreven antwoorden van de vastgoedmakelaars, om vervolgens via open codering onderliggende mechanismen te kunnen vaststellen.

4.7. Kwantitatieve resultaten

Etnische discriminatie

Tabel 12 toont de resultaten van de mystery calls naar etnische discriminatie. Een minderheid van de makelaars (14%) antwoordt duidelijk dat ze niet willen discrimineren, terwijl een derde van de makelaars (32%) antwoordt op de één of andere manier etnische minderheden nadeliger te gaan behandelen. Een kleine groep van de makelaars gaf geen duidelijk antwoord (5%) door een afspraak voor te stellen of naar hun baas te verwijzen. Daarnaast antwoordden een aanzienlijk deel van de makelaars dat de kandidaat-huurders strikt zouden selecteren op basis van andere criteria (22%) of dat ze een lijst met kandidaten zouden opstellen, al dan niet strikt geselecteerd, waaruit de eigenaar vervolgens kan kiezen (28%).

Wanneer we verder kijken naar de groep van makelaars die ingingen op de vraag om te discrimineren, dan stellen we verschillen vast tussen de verschillende scenario's: 35% in het scenario van een relatief goedkope huurwoning in Anderlecht, 33% in het scenario van een dure huurwoning in Schaarbeek, 24% in het scenario van een relatief goedkope huurwoning in Jette, 43% in het scenario van een dure huurwoning in Watermaal-Bosvoorde en 12% in het scenario van een gemiddelde huurwoning in Brussel Stad. De verschillen in discriminatie zijn tussen de scenario's significant.⁴² De prijsklasse van de woning en/of de etnische samenstelling van de buurt hebben met andere woorden een invloed op de mate waarin makelaars ingaan op vragen van eigenaars om etnische minderheden te discrimineren. Vooral de hoge mate van discriminatie in het vierde scenario met een dure huurwoning in een 'witte' gemeente valt op (43%).

Tabel 12. Resultaten van de mystery calls naar etnische discriminatie

	Geen discriminatie	Discriminatie	Geen antwoord	Enkel een strikte selectie	Lijst met kandidaten, al dan niet strikt geselecteerd	Totaal
Scenario 1. Anderlecht	7	25	3	19	17	71
	10%	35%	4%	27%	24%	
Scenario 2. Schaarbeek	12	30	6	19	25	92
	13%	33%	7%	21%	27%	
Scenario 3. Jette	18	22	5	15	33	93
	19%	24%	5%	16%	35%	
Scenario 4. Watermaal- Bosvoorde	11	40	4	19	20	94
	12%	43%	4%	20%	21%	
Scenario 5. Brussel stad	6	12	1	15	16	50
	12%	24%	2%	30%	32%	
Totaal scenario's	54	129	19	87	111	400
etnische discriminatie	14%	32%	5%	22%	28%	

Uit tabel 13 blijkt dat 52% van de makelaars spontaan zegt dat de discriminerende vraag onwettelijk of strafbaar is, terwijl 48% dit niet doet. Opmerkelijk is bovendien dat 33% van de makelaars die ingingen op de vraag om etnische minderheden te discrimineren ook spontaan antwoordden dat dit eigenlijk onwettelijk is. Dit betekent dat minstens één op de drie makelaars zeer bewust discrimineren.

Tabel 13. De mate waarin makelaars spontaan zeggen dat de discriminerende vraag onwettelijk is

		Gaaf de makelaar in op de discriminerende vraag om etnische minderheden te weigeren?		
		Nee	Ja	Totaal
Zegt de makelaar	Nee	107	86	193
spontaan dat de vraag		39%	67%	48%
onwettelijk is?	Ja	164	43	207
		61%	33%	52%
Totaal		271	129	400

Discriminatie op basis van de inkomensbron

De resultaten van de mystery calls naar discriminatie op basis van de inkomensbron worden getoond in tabel 14. Slechts 7% van de makelaars antwoordt meteen dat ze kandidaten met een sociale uitkering niet willen discrimineren. Ongeveer één op de drie makelaars (36%) willen daarentegen wel discrimineren op basis van de inkomensbron. De discriminerende vraag wordt maar zelden (2%) niet beantwoord door de makelaars. Een groot deel van de makelaars antwoordt dat ze de kandidaat-huurders strikt zouden selecteren op basis van andere criteria (27%) of dat ze een lijst met kandidaten zouden opstellen, al dan niet strikt geselecteerd, waaruit de eigenaar vervolgens kan kiezen (27%). Opmerkelijk is dat er geen significante verschillen zijn bij de mystery calls tussen de twee scenario's: de prijsklasse van de huurwoning heeft blijkbaar geen invloed op de mate waarin makelaars ingaan op de vraag om kandidaten met een sociale uitkering te discrimineren.

Tabel 14. Resultaten van de mystery calls naar discriminatie op basis van de inkomensbron

	Geen discriminatie	Discriminatie	Geen antwoord	Enkel een strikte selectie	Lijst met kandidaten, al dan niet strikt geselecteerd	Totaal
Scenario 6. Ganshoren	12	62	5	43	47	169
	7%	37%	3%	25%	28%	
Scenario 7. Oudergem	5	28	1	24	21	79
	6%	35%	1%	30%	27%	
Totaal scenario's	17	90	6	67	68	248
inkomensdiscriminatie	7%	36%	2%	27%	27%	

Tabel 15 toont de mate waarin vastgoedmakelaars spontaan zeggen dat de vraag om personen met een sociale uitkering te weigeren in strijd is met de anti-discriminatiewetgeving. Circa 35% blijkt dit spontaan aan te geven. Onder de makelaars die effectief ingingen op de discriminerende vraag is dit 16%. Deze minderheid van makelaars weet dus heel bewust dat ze discrimineren.

Tabel 15. De mate waarin makelaars spontaan zeggen dat de discriminerende vraag onwettelijk is

		Gaaf de makelaar in op de discriminerende vraag om personen met een sociale uitkering te weigeren?		
		Nee	Ja	Totaal
Zegt de makelaar	Nee	86	76	162
spontaan dat de vraag		54%	84%	65%
onwettelijk is?	Ja	72	14	86
		46%	16%	35%
Totaal		158	90	248

4.8. Kwalitatieve resultaten

Uit de kwalitatieve analyses bleken een aantal onderliggende mechanismen te spelen vanuit het perspectief van de makelaar. Hieronder bespreken we een aantal zaken die vaak terugkwamen.

- **Het onderscheid tussen ‘goede’ en ‘slechte’ vreemdelingen**

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest herbergt een zeer kosmopolitische waaier van migranten, waaronder expats, functionarissen en experts voor de Europese of internationale instellingen en de multinationale bedrijven in Brussel. Velen van hen hebben een zeer aantrekkelijk sociaaleconomische profiel voor makelaars en eigenaars. Veel van de makelaars maakten dan ook een onderscheid tussen ‘goede vreemdelingen’ en ‘slechte vreemdelingen’. Deze ‘etnische hiërarchie’ volgt naast etnische criteria, ook de verblijfsstatus, migratiemotieven en het sociaaleconomische profiel. Onderstaande antwoorden van vastgoedmakelaars illustreren deze etnische hiërarchie:

« A Watermael-Boisfort vous avez 30% de la population composée d'expatriés, ce sont des étrangers et ce sont les meilleurs profils. »

« C'est difficile, 70% de la population belge sont des étrangers; vous avez des Roumains qui sont très bien; nous demandons les fiches de paie pour voir si les gens sont solvables ou non. »

« Ecoutez, les meilleurs locataires sont des étrangers et je dis étrangers, les expatriés comme les Anglais et Américains qui sont payés par Coca-Cola, ils sont solvables avec des contrats de travail

expatriés. Deuxième catégorie d'étrangers, les diplomates j'aime moins mais ça va, encore. Et troisième catégorie, ce sont les Belges et ça j'aime pas, car dans ça, on a 85% de Belges qui ont acheté leurs maisons et 15% de Belges qui sont, soit employés ou indépendants. Je préfère les employés car leur salaire tombe tous les mois . »

« Il faut faire une distinction avec les immigrés et les expatriés qui, eux, viennent ici et travaillent pour des grosses boîtes connues, et qui sont l'image de leurs sociétés, et qui peuvent se permettre de payer un loyer de cette somme car nos Belges, pour ce prix, préfèrent acheter ou bien on a des problèmes avec ceux qui perdent leur travail et ne savent plus payer, donc ils occupent moins longtemps l'appartement. »

- **De klant is koning**

Een aanzienlijk deel van de vastgoedmakelaars ging akkoord om een lijst met enkel kandidaten van Belgische origine of enkel kandidaten met stabiel werk op te stellen. Het meest voorkomende antwoord was dat het de klant is die beslist.

« Il faut savoir que toute discrimination est interdite. Mais à la fin c'est à vous de dire si vous voulez cette personne, oui ou non. »

« Si j'entends que quelqu'un téléphone avec un accent, je peux dire qu'il y a déjà une option. Je sais que c'est discriminatoire mais je suis obligé de suivre les souhaits des clients. »

- **Vastgoedmakelaars zijn voorzichtig**

Veel makelaars raden de eigenaar aan om voorzichtig te zijn. Ze waarschuwen hen dat ze de discriminerende vraag niet 'vrij' kunnen bespreken. Sommigen stellen daarom voor om dit niet over de telefoon te bespreken, maar om een afspraak op kantoor of bij de klant thuis te maken. Anderen gaan akkoord om dit telefonisch te bespreken, maar stellen waarvoor om de 'woordenschat' wat aan te passen. In dat geval wordt de discriminatie verscholen achter een aantal 'schijnbaar neutrale' woorden (bv. 'goede mensen', 'huurders van bij ons').

« Légalement non, on ne peut pas refuser une visite sur la base de la couleur de peau, ce genre de choses. On peut refuser un dossier sur le nombre d'enfants, sur les animaux de compagnie, ça on peut. Si votre refus se base sur la couleur de peau, je serai très embêté parce qu'il faudra que je trouve autre chose. »

Een aantal makelaars zien het ingaan op de discriminerende vraag zelfs als iets professionele service, dat bijdraagt tot de goede naam van het vastgoedkantoor. Ze geven alle garantie van een ‘sterke selectie’: *“Nous travaillons dans ce sens”, “On ne prend pas le premier venu”* ou *“On filtre avant les visites”*.

- **Bepaalde makelaars hebben discriminatie geprofessionaliseerd**

Bepaalde vastgoedmakelaars geven blijk van een bestaande werking waarbij een discriminerende vraag eenvoudig te integreren is. Ze doen dit voornamelijk voor trouwe klanten. Dit duidt op institutionele discriminatie.

« C’est possible, mais on ne peut pas l’écrire, ce serait discriminatoire, mais on peut le faire. Je vous décris la personne, nous sommes obligés de prendre toutes les candidatures, mais je vous envoie un petit message ou petit e-mail et vous me dites ‘non’. Cela prend 30 secondes et je dis que le propriétaire ne veut pas car elle a une amie ou qu’il attend de voir toutes les candidatures. On doit seulement pas mentionner qu’il (i.e. le candidat) est ‘noir’. Vous me comprenez? »

« La peau noire, cela reste entre nous, on ne peut pas faire ça. On ne refuse pas catégoriquement les visites parce qu’on ne peut pas; les candidats locataires pourraient déposer plainte pour racisme. Si vous le souhaitez nous répondons à votre demande mais nous le faisons d’une manière un peu cachée, respectueuse, pour que ça se passe sans problème. »

« On présélectionne deux fois, on regarde les revenus et les contrats de travail. Chez nous, c’est interdit d’accepter des personnes au chômage ou au CPAS. »

- **De categorieke weigering om te discrimineren**

Sommige eigenaars weigeren categoriek om te discrimineren. Zij proberen de discriminerende vooroordelen van de klant te deconstrueren door bv. te verwijzen naar het recht op wonen of het geven van voorbeelden van een succesvol verhuur aan etnische minderheden of huurders met een sociale uitkering.

« Je peux comprendre que le propriétaire recherche un candidat avec un travail, des revenus et une stabilité, et nous demandons les références de l’ancien propriétaire, mais je ne travaille pas avec les propriétaires qui font de la discrimination de quelle que façon que ce soit. »

« Non, pour nous, tout le monde se vaut. On a 15 ans d'expérience dans le domaine et on recherche la solvabilité des locataires, que ce soit la couleur de leur peau, que ce soit jaune arabe ou noir. Et je peux vous dire qu'on a eu plus de problèmes avec des Belges qu'avec des personnes étrangères. »

« Dernièrement, j'ai loué à des Blacks tous; les deux sont des médecins, alors je n'ai pas peur de louer car je sais qu'ils payeront suivant leurs revenus. »

4.9. Tussentijdse conclusie

Ook de mystery calls bij makelaars in dit onderzoek wijzen op een significant patroon van discriminatie. Ongeveer een derde van de makelaars actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gaat in op de vraag om etnische minderheden en personen met een sociale uitkering te discrimineren. Dit is minder dan soortgelijk onderzoek van Unia in 2014, waarbij 42% van de makelaars inging op de vraag om vreemdelingen te weren en 61% inging op de vraag om werklozen te weren.⁴³ Een mogelijke verklaring voor de verschillen in etnische discriminatie is het percentage etnische minderheden in de omgeving. De diversiteitsbarometer van Unia onderzocht immers vastgoedmakelaars in volledig België (met veel gemeenten met relatief weinig etnische minderheden), terwijl deze studie zich toespitste op het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Uit dit onderzoek weten we dat het percentage makelaars dat ingaat op een etnisch discriminerende vraag hoger is in gemeenten met relatief weinig etnische minderheden. Het is dan ook opvallend dat het percentage etnisch discriminerende makelaars in het vierde scenario met een dure huurwoning in een 'witte' gemeente (42%) even hoog is als het percentage discriminerende makelaars in volledig België (42%).

De nadelige behandeling kan verschillende vormen aannemen. Een eerste manier is dat makelaars ongewenste kandidaat-huurders ontmoedigen door bijvoorbeeld minder of later informatie over de huurwoning te geven, minder of geen mogelijkheden te geven om de woning te bezichtigen, of extra criteria op te leggen (qua inkomen of huurwaarborg). Een tweede manier is om de discriminatie te faciliteren. Hierbij wordt een lijst van kandidaat-huurders aan de eigenaar voorgelegd met enkel kandidaten van Belgische origine of enkel kandidaten met een inkomen uit werk. Het is nadien aan de eigenaar om te 'kiezen'. Deze praktijk past binnen de filosofie van 'klant is koning'. Bepaalde makelaars noemen deze vorm van discriminatie dan ook 'professioneel'.

Veel makelaars antwoorden spontaan dat de discriminerende vraag van de fictieve eigenaar onwettelijk is (circa de helft bij een etnisch discriminerende vraag en circa een derde bij een inkomensbron-discriminerende vraag). Frappant is dat heel wat makelaars die ingaan op de discriminerende vraag ook spontaan stellen dat deze in strijd is met de anti-discriminatiewetgeving

(33% bij etnische discriminatie en 16% bij inkomensdiscriminatie). Deze discriminerende makelaars zijn zich dus zeer goed bewust van wat zij beloven te doen illegaal is.

Een minderheid van de makelaars weigert echter categoriek om op de discriminerende vraag in te gaan (14% bij de etnisch discriminerende vraag en 7% bij de inkomensbron discriminerende vraag). Deze percentages zijn vergelijkbaar met de percentages uit de diversiteitsbarometer van Unia voor volledig België.⁴⁴ Veel van deze makelaars proberen zelfs actief de eigenaar op andere gedachten te brengen en zijn vooroordelen te doorbreken.

5. Conclusie

Deze studie onderzocht het voorkomen van discriminatie door vastgoedmakelaars op de private huurwoningmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. We voerden hiervoor 10.978 correspondentietesten via Immoweb, 1.542 telefonische situatietesten en 648 mystery calls bij makelaars uit. Er werden zes discriminatiegronden getest (etnische origine, inkomensbron, leeftijd, gezinssamenstelling, handicap en gender), waarvan de helft voor mannen en vrouwen apart (etnische origine, gezinssamenstelling en inkomensbron). Een discriminatiestudie van deze omvang is vrij uniek in Europa.

Het voorkomen van discriminatie verschilde naargelang de discriminatiegrond en de testmethode. Tabel 16 biedt een globaal overzicht van de resultaten. Voor een diepgaande discussie van alle resultaten per testmethode verwijzen we graag naar de tussentijdse conclusies van de hoofdstukken in dit rapport. De correspondentietesten en mystery calls wijzen op discriminatie bij het eerste contact van etnische minderheden (en dan vooral van kandidaten van Noord-Afrikaanse en Sub-Sahara Afrikaanse origine en niet van kandidaten van Oost-Europese origine), personen met een sociale uitkering, blinden met een assistentiehond en mentaal gehandicapten. Binnen de groep van Noord-Afrikaanse en Oost-Europese kandidaten worden vrouwen gediscrimineerd door makelaars, terwijl binnen de groep van werklozen en alleenstaande ouders de mannen benadeeld worden. Oudere kandidaat-huurders werden dan weer positief gediscrimineerd door makelaars. We vonden in deze studie geen discriminatie van alleenstaande ouders en van jongeren bij het eerste contact met de makelaar. Het beperkte aantal telefonische situatietesten in deze studie konden deze resultaten echter niet bevestigen. In lijn met voorgaand onderzoek lijkt het er op dat makelaars in Brussel meer discrimineren per e-mail of via een bericht op immoweb dan over de telefoon.⁴⁵ Het is immers lastiger om een ongewenste kandidaat-huurder actief over de telefoon te moeten afschepen of expliciet te weigeren, dan een e-mail of bericht van die kandidaat-huurder niet te beantwoorden of hem schriftelijk te weigeren.

Tabel 16. Overzicht van de resultaten van de correspondentietesten, situatietesten en mystery calls per discriminatiegrond

		Correspondentie- testen via Immoweb	Telefonische situatie- testen	Mystery calling
Etnische afkomst	Noord-Afrikaanse mannen	- -		
	Noord-Afrikaanse vrouwen	-	/	
	Sub-Sahara Afrikaanse mannen	- -		
	Sub-Sahara Afrikaanse vrouwen	- -		
	Oost-Europese mannen	/		
	Oost-Europese vrouwen	/	/	
	Algemeen			- -
Inkomensbron	Werkloze mannen	- -		
	Werkloze vrouwen	- -		
	Algemeen			- -
Gezins- samenstelling	Alleenstaande vaders	/		
	Alleenstaande moeders	/		
Leeftijd	Jongeren	/		
	Ouderen	+ +		
Handicap	Blinden met assistentiehond	-		
	Blinden zonder assistentiehond	/		
	Personen met een mentale beperking	-		
Gender	Noord-Afrikanen	-	/	
	Oost-Europeanen	-		
	Sub-Sahara Afrikanen	/		
	Werklozen	+ +		
	Alleenstaande ouders	+		

- = negatieve discriminatie; + = positieve discriminatie (met een onderscheid tussen discriminatie (- of +) of zware discriminatie (- - of + +)

Bij gender verwijst een negatief teken naar de discriminatie van vrouwen en een positief teken naar de discriminatie van mannen

Het / teken verwijst naar de afwezigheid van significante discriminatie.

Een blanco cel wil zeggen dat deze discriminatiegrond niet met deze methode getest is geweest

Dit onderzoek heeft een aantal beperkingen. Ten eerste hebben we enkel de eerste fase van het verhuurproces onderzocht. We stelden bij het eerste contact tussen de kandidaat-huurder en de makelaar reeds zware tot zeer zware discriminatie vast van heel wat kwetsbare groepen in onze maatschappij. Men kan zich de vraag stellen of deze groepen nog meer gediscrimineerd zouden worden in de latere fasen van het verhuurproces (bv. bij het plaatsbezoek of tijdens de onderhandeling van het huurcontract). We hebben deze latere fasen van het verhuurproces niet onderzocht. Gezien de grootschaligheid van de studie, wilden we immers zoveel mogelijk de overlast voor makelaars minimaliseren. Ten tweede hebben we bij de operationalisering van de discriminatiegronden steeds keuzes moeten maken, waardoor bepaalde specifieke groepen niet getest zijn geweest. De discriminatiegrond inkomensbron hebben we bijvoorbeeld bij de correspondentietesten geoperationaliseerd door kandidaten met een werkloosheidsuitkering te vergelijken met kandidaten met een arbeidsinkomen. Men kan zich afvragen of het patroon van discriminatie anders zou zijn geweest, wanneer we met kandidaten met een leefloon of een invaliditeitsuitkering gewerkt zouden hebben. Ook bij de discriminatiegrond handicap hebben we noodgedwongen keuzes moeten maken. We operationaliseerden handicap met de profielen van een blinde kandidaat-huurder en een kandidaat-huurder met een mentale beperking. Het zou voor verder onderzoek interessant zijn om de discriminatie van andere handicaps na te gaan (bv. kandidaat-huurders in een rolstoel). Ondanks deze beperkingen toonde dit onderzoek objectief aan dat discriminatie door vastgoedmakelaars wijdverspreid is op de private huurmarkt van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

6. Beleidsaanbevelingen

Op basis van voorgaand onderzoek en de resultaten van deze studie kunnen we verschillende beleidsaanbevelingen maken om discriminatie door makelaars in de toekomst tegen te gaan. We pleiten voor een geïntegreerde totaalaanpak die inzet op zowel sensibilisering en training als controle en sanctionering. Alle aspecten zijn hierbij noodzakelijk: sensibiliserings- en informatiecampagnes kunnen niet zonder controle en handhaving, en omgekeerd.

Dit onderzoek toonde via praktijktesten en mystery shopping objectief aan dat discriminatie een groot probleem is op de private huurwoningmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. We bevelen aan dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vastgoedmakelaars controleert of laat controleren door middel van praktijktesten en mystery shopping. Voorgaand onderzoek op de Gentse huurwoningmarkt toonde reeds aan dat makelaars controleren door middel van praktijktesten de etnische discriminatie significant doet dalen (van 26% naar 10%).⁴⁶ Het louter controleren zonder te sanctioneren leidde reeds tot een gewenste gedragsverandering bij een deel van de makelaars. Een kleine minderheid van makelaars bleef echter discrimineren. In lijn met het antidiscriminatiebeleid in Gent stellen we daarom een actieplan met vier fasen voor.

Allereerst zouden alle vastgoedmakelaars actief op de huurwoningmarkt van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gecontroleerd moeten worden op discriminatie. Voor deze proactieve fase stellen we het gebruik van mystery calling voor. Deze testmethode is het meeste geschikt om alle makelaars proactief te controleren omdat reeds één enkele mystery call per makelaar volstaat om na te gaan of hij/zij ingaat op een discriminerende vraag. Mystery calling is daarom zeer tijds- en kostenefficiënt. Makelaars die niet ingaan op deze discriminerende vraag kunnen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een zogenaamd 'groen licht' krijgen. Deze makelaars worden voor een bepaalde duur niet meer gecontroleerd. Het BIV kan eventueel vastgoedmakelaars met een groen licht belonen met een label 'diversiteitsvriendelijke makelaar'. De makelaars die wel ingaan op de discriminerende vraag en zich bijgevolg schuldig maken aan een intentie om te discrimineren krijgen een zogenaamd 'oranje knipperlicht'. Deze makelaars gaan door naar de tweede fase van informeren en trainen.

In de tweede fase van het actieplan worden makelaars met een oranje knipperlicht op de hoogte gebracht van hun negatieve testresultaten. Vervolgens worden ze door het gewest gevraagd om hun diversiteitsbeleid kritisch tegen het licht te houden. Deze fase is gericht op informeren (bv. uitleggen wat de grens is tussen discriminatie en professionele selectie) en training (bv. een opleidingsdag over

hoe makelaars kunnen omgaan met discriminerende vragen van klanten). Achteraf worden deze makelaars in de derde fase opnieuw gecontroleerd aan de hand van reactieve praktijktesten. Voor het informeren en trainen kan het Brussels Hoofdstedelijk Gewest samenwerken met Unia en/of een andere organisatie gespecialiseerd in het organiseren van diversiteitstrainingen. Het gewest kan het volgen van een dergelijke diversiteitstraining eventueel ook financieel aanmoedigen. Ook het BIV en CIB kunnen een rol spelen bij het informeren en beter opleiden van hun leden. Het BIV biedt momenteel een verplichte e-learning tool aan van 240 minuten tijdens de opleiding van vastgoedmakelaars. Men kan ze zich evenwel de vraag stellen hoe effectief deze opleiding is. Een wetenschappelijke doorlichting van de effectiviteit van deze tool dringt zich op.

In de derde fase worden alle vastgoedmakelaars met een oranje knipperlicht opnieuw gecontroleerd. We stellen in deze fase het gebruik van herhaaldelijke, reactieve praktijktesten voor. Het herhaaldelijk testen van dezelfde makelaar is noodzakelijk om een onderscheid te kunnen maken tussen een systematisch patroon van discriminatie enerzijds en een toevallige ongelijke behandeling anderzijds. We kiezen hier voor praktijktesten, omdat deze testmethode daadwerkelijk discriminerend gedrag meet en niet discriminerende intenties zoals bij mystery calling. Het is belangrijk om discriminerende handelingen te meten met het oog op juridische vervolging in de vierde fase. De makelaars die door middel van de herhaaldelijke praktijktesten opnieuw betrapt worden op discriminatie krijgen een 'rood licht' en gaan verder naar fase vier van het actieplan. Makelaars waarbij de herhaaldelijke praktijktesten geen systematisch patroon van discriminatie aantoonde, gaan van een 'oranje knipperlicht' naar een 'groen licht'. Deze makelaars worden voor een bepaalde duur niet meer gecontroleerd door het gewest. Het BIV kan eventueel deze vastgoedmakelaars belonen met een label 'diversiteitsvriendelijke makelaar'.

In de vierde fase worden de vastgoedmakelaars met een 'rood licht' juridisch vervolgd. Het gaat hier om makelaars die hardleers blijven discrimineren, ondanks de proactieve mystery calling, het informeren, het trainen en de reactieve praktijktesten. We bevelen aan dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest over deze makelaars klacht indient bij de tuchtkamer van het BIV en bij Unia. In beide gevallen maakt ze ook het volledige dossier over. De tuchtkamer van het BIV kan hierop volgend een tuchtrechtelijk onderzoek starten, waardoor een makelaar de erkenning kan verliezen om het beroep uit te oefenen. Unia kan op basis van haar expertise beslissen om al dan niet gerechtelijke stappen te ondernemen binnen een burgerrechtelijke procedure en/of verder te gaan met remediëring.

Naast dit vierledig actieplan raden we aan dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verdergaat met het sensibiliseren van vastgoedmakelaars over de minder bekende aspecten van de anti-discriminatie wetgeving (bv. het niet mogen weigeren van assistentiehonden). We bevelen ook aan dat het gewest

de standaard inlichtingenfiche actief promoot bij huurders, verhuurders en makelaars. Veel verhuurders en kandidaat-huurders weten onvoldoende welke informatie ze mogen vragen/geven na de bezichtiging van de huurwoning (bv. met betrekking tot inkomen, afkomst, burgerlijke staat...). In 2013 stelden het BIV en het toenmalige Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding daarom een standaard inlichtingenfiche op die kandidaat-huurders en verhuurders kunnen gebruiken in een vergevorderd stadium van het verhuurproces. Deze inlichtingenfiche is echter onvoldoende bekend. Belangrijk is evenwel dat deze inlichtingenfiche pas wordt gebruikt na de bezichtiging van de woning door kandidaat-huurders. Het zou immers disproportioneel zijn om reeds zoveel inlichtingen (bv. in verband met het inkomen, de burgerlijke staat en de gezinssamenstelling) van geïnteresseerde huurders in te winnen, nog vooraleer ze het pand hebben kunnen bezichtigen.

Eindnoten

-
- ¹ Wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie (antidiscriminatiewet) Ordonnantie van 19 maart 2009 tot wijziging van de ordonnantie van 17 juli 2003 houdende de Brusselse huisvestingscode
- ² Riach, P.A., Rich, J. (2002). Field experiments of discrimination in the market place. *The Economic Journal*, 112, 480-518.
- Rich, J. (2014). What do field experiments of discrimination in markets tell us? A meta-Analysis of studies conducted since 2000. *IZA Discussion Paper No. 8584*. Bonn: The Institute for the Study of Labor.
- ³ Deze inleiding is grotendeels gebaseerd op: Verhaeghe, P.P., Van der Bracht, K. (2017). Praktijktesten: van onderzoeksmethode naar beleidsinstrument tegen discriminatie? *Sociologos*, 38, 182-200.
- ⁴ Er zijn hier verschillen tussen de Amerikaanse en Europese context. In de VS gebruikt men de term 'audittesten' ('audit tests') voor praktijktesten met persoonlijk contact, terwijl in Europa men de term 'situatietesten' ('situation tests' of 'tests de situation') hiervoor gebruikt.
- ⁵ Banton, M. (1997). The ethics of practice-testing. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 23, 413-420.
- Bovenkerk, F. (1992). *A Manual for International Comparative Research on Discrimination on the Grounds of 'Race' and 'Ethnic origin'*. Geneva: International Labour Organization.
- Riach P., Rich J. (2004). Deceptive field experiments of discrimination: Are they ethical? *Kyklos*, 57, 457-470.
- Zschirnt, E. (2016). Revisiting ethics in correspondence testing. *Working paper series #8, NCCR On the Move*.
- ⁶ Riach P., Rich J. (2004). Deceptive field experiments of discrimination: Are they ethical? *Kyklos*, 57, 457-470.
- ⁷ Carpusor, A., Loges, W. (2006). Rental discrimination and ethnicity in names. *Journal of Applied Social Psychology*, 36, 934-952.
- Ahmed, A., Hammarstedt, M. (2008). Discrimination in the rental housing market: a field experiment on the internet. *Journal of Urban Economics*, 64, 362-372.
- Hanson, A., Hawley, Z., Taylor, A. (2011). Subtle discrimination in the rental housing market: evidence from e-mail correspondence with landlords. *Journal of Housing Economics*, 20, 276-284.
- Hogan, B., Berry, B. (2011). Racial and ethnic biases in rental housing: an audit study of online apartment listings. *City & Community*, 10, 351-372.
- Baldini, M., Federici, M. (2011). Ethnic discrimination in the Italian rental housing market. *Journal of Housing Economics*, 20, 1-14.
- Andersson, L., Jakobsson, N., Kotsadam, A. (2012). A field experiment of discrimination in the Norwegian housing market: gender, class and ethnicity. *Land Economics*, 88, 233-240.
- Van der Bracht, K., Coenen, A., Van de Putte, B. (2014). The not-in-my-property syndrome: the occurrence of ethnic discrimination in the rental housing market in Belgium. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 41, 158-175.
- ⁸ Fumarco, L. (2015). *Disability discrimination in the rental housing market. A field experiment on blind tenants*. Linnaeus University Labour market and discrimination studies centre. [Working paper]
- Unia (2014). *Diversiteitsbarometer Huisvesting*. Brussel: Interfederaal Centrum voor Gelijkheid van Kansen.
- Verhaeghe, P.P., Van der Bracht, K., Van de Putte, B. (2016). Discrimination of tenants with a visual impairment on the housing market: empirical evidence from correspondence tests. *Disability and Health Journal*, 9, 234-238.
- Van der Bracht, K., Verhaeghe, P.P., Van de Putte, B. (2016). *Gelijke toegang tot huisvesting voor elke Gentenaar: onderzoeksrapport*. Gent: Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent.
- ⁹ Voor meer uitleg over deze methode, zie:
- Van der Bracht, K., Verhaeghe, P.P., Van de Putte, B. (2016). *Gelijke toegang tot huisvesting voor elke Gentenaar: onderzoeksrapport*. Gent: Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent.
- Storms, B. (2012). *Referentiebudgetten voor maatschappelijke participatie*. Doctoraal proefschrift. Antwerpen: Universiteit Antwerpen, p. 322.
- ¹⁰ Op 22 maart 2017 (precies één jaar naar de terroristische aanslagen) werd de laatste correspondentietest uitgevoerd. Het ging niet om een test naar etnische discriminatie, maar om een test naar discriminatie op basis van de inkomensbron.
- ¹¹ Brussels Hoofdstedelijk Parlement (10 november 2016). Integraal verslag van de interpellaties en de vragen in de commissie Huisvesting.
- ¹² Ook in de Gentse studie naar discriminatie op de private huurwoningmarkt hadden bepaalde makelaars de correspondentietesten door (zie Van der Bracht, Verhaeghe en Van de Putte, 2016).

¹³ Bovenkerk F. 1992. *A Manual for International Comparative Research on Discrimination on the Grounds of 'Race' and 'Ethnic origin'*. Geneva: International Labour Organization.

Zie ook: Zie: Riach, P., Rich, J. (2014). Field experiments of discrimination in the market place. *The Economic Journal*, 112, 480-518.

¹⁴ Voor meer informatie zie:

Ondrich, J., Ross, S., Yinger, J. (2000). How common is housing discrimination? Improving on traditional measures. *Journal of Urban Economics*, 47, 470-500.

Pitingolo, R., Ross, S. (2015). Housing discrimination among available housing units in 2012: Do paired testing studies understate housing discrimination? *Housing Policy Debate*, 17, 61-85.

Riach, P.A., Rich, J. (2002). Field experiments of discrimination in the market place. *The Economic Journal* 112, 480-518.

Ross, S., Turner, M.A. (2005). Housing discrimination in metropolitan America: explaining changes between 1989 and 2000. *Social Problems*, 52, 152-180.

Turner, M.A., Ross, S., Glaster, G., Yinger, J. (2002). *Discrimination in Metropolitan Housing Markets: Phase I – National Results from Phase I of the HDS 2000*. Washington, DC: US Department of Housing and Urban Development.

¹⁵ Voor meer info, zie:

Ross, S., Turner, M.A. (2005). Housing discrimination in metropolitan America: explaining changes between 1989 and 2000. *Social Problems*, 52, 152-180.

Turner, M.A., Ross, S., Glaster, G., Yinger, J. (2002). *Discrimination in Metropolitan Housing Markets: Phase I – National Results from Phase I of the HDS 2000*. Washington, DC: US Department of Housing and Urban Development.

¹⁶ Voor het testen van de netto-discriminatiegraad maken we gebruik van de McNemar-toetsstatistiek die als volgt berekend wordt: $\frac{(b - c)^2}{(b + c)}$. Het resultaat volgt een Chi²-verdeling met 1 vrijheidsgraad. Voor meer info zie:

Agresti, A. (1996). *An introduction to categorical data analysis*. New York: John Wiley.

Vuolo, M., Uggen, C., Lageson, S. (2016). Statistical power in experimental audit studies: cautions and calculations for matched tests with nominal outcomes. *Sociological Methods and Research*, 45, 260-303.

¹⁷ Het percentage dat uitgenodigd werd om een woning te bezichtigen verschilt als volgt tussen de vier Sub-Sahara Afrikaanse groepen: 27% (vrouw met een christelijke naam), 29% (vrouw met een niet-christelijke naam), 28% (man met een christelijke naam) en 23% (man met een niet-christelijke naam). Uit de logistische regressie analyses van de kans om uitgenodigd te worden, voor vrouwen en mannen apart, blijkt dat enkel het verschil tussen mannen met een christelijke naam en mannen met een niet-christelijke naam statistisch significant is ($p < 0,05$), zowel voor als na controle voor de prijsklasse en de grootte van de huurwoning.

¹⁸ Van der Bracht, K., Verhaeghe, P.P., Van de Putte, B. (2016). *Gelijke toegang tot huisvesting voor elke Gentenaar: onderzoeksrapport*. Gent: Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent.

¹⁹ Bosch, M., Carnero, M., Farré, L. (2010). Information and discrimination in the rental housing market: evidence from a field experiment. *Regional Science and Urban Economics*, 40, 11-19.

²⁰ Ahmed, A., Hammarstedt, M. (2008). Discrimination in the rental housing market: a field experiment on the internet. *Journal of Urban Economics*, 64, 362-372.

²¹ Hanson, A., Hawley, Z. (2011). Do landlords discriminate in the rental housing market? Evidence from an internet field experiment in US cities. *Journal of Urban Economics*, 70, 99-114.

²² Van der Bracht, K., Verhaeghe, P.P., Van de Putte, B. (2016). *Gelijke toegang tot huisvesting voor elke Gentenaar: onderzoeksrapport*. Gent: Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent.

²³ Verhaeghe, P.P., Van der Bracht, K., Van de Putte, B. (2012). *Migrant zkt Toekomst*. Antwerpen: Garant.

²⁴ Volgens cijfers van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest waren er op 1 januari 2016 36.690 personen met de Roemeense nationaliteit, 26.399 personen met de Poolse nationaliteit en 11.371 personen met de Bulgaarse nationaliteit in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gedomicilieerd.

²⁵ Corijn, E., De Lannoy, W. (2000) *Crossing Brussels. La qualité de la différence. De kwaliteit van het verschil*. Brussel: VUB Press.

²⁶ Verhaeghe, P.P., Van der Bracht, K., Van de Putte, B. (2016). Discrimination of tenants with a visual impairment on the housing market: empirical evidence from correspondence tests. *Disability and Health Journal*, 9, 234-238.

²⁷ Fumarco, L. (2015). *Disability discrimination in the rental housing market. A field experiment on blind tenants*. Linnaeus University Labour market and discrimination studies centre. [Working paper]

²⁸ Advies Unia april 2017 met betrekking tot de toegang van assistentiehonden in huurwoningen.

²⁹ Unia (2014). *Diversiteitsbarometer Huisvesting*. Brussel: Interfederaal Gelijkekansencentrum.

- ³⁰ Riach, P.A., Rich, J. (2002). Field experiments of discrimination in the market place. *The Economic Journal*, 112, 480-518.
- Verhaeghe, P.P., Van der Bracht, K. (2017). Praktijktesten: van onderzoeksmethode naar beleidsinstrument tegen discriminatie? *Sociologos*, 38, 182-200.
- ³¹ Heylen, K., Van den Broeck, K. (2016). Discrimination and selection in the Belgian private rental market. *Housing Studies*, 2, 223-236.
- Turner, M.A., Santos, R., Levy, D. et al. (2013). *Housing Discrimination against Racial and Ethnic Minorities 2012*. Washington, DC: US Department of Housing and Urban Development.
- Van der Bracht, K., Coenen, A., Van de Putte, B. (2015). The not-in-my-property syndrome: the occurrence of ethnic discrimination in the rental housing market in Belgium. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 41, 158-175.
- ³² Heckman, J. (1998). Detecting discrimination. *Journal of Economic Perspectives*, 12, 101-116.
- Heckman, J., Siegelman, P. (1993). The Urban Institute audit studies: Their methods and findings. In: M. Fix, R.J. Struyk (eds.), *Clear and Convincing Evidence: Measurement of Discrimination in America* (pp. 187-258). Washington, DC: Urban Institute Press.
- ³³ Heylen, K., Van den Broeck, K. (2016). Discrimination and selection in the Belgian private rental market. *Housing Studies*, 2, 223-236.
- Hogan, B., Berry, B. (2011). Racial and ethnic biases in rental housing: an audit study of online apartment listings. *City & Community*, 10, 351-372.
- ³⁴ Heckman, J. (1998). Detecting discrimination. *Journal of Economic Perspectives*, 12, 101-116.
- Heckman, J., Siegelman, P. (1993). The Urban Institute audit studies: Their methods and findings. In: M. Fix, R.J. Struyk (eds.), *Clear and Convincing Evidence: Measurement of Discrimination in America* (pp. 187-258). Washington, DC: Urban Institute Press.
- ³⁵ Heylen, K., Van den Broeck, K. (2016). Discrimination and selection in the Belgian private rental market. *Housing Studies*, 2, 223-236.
- Hogan, B., Berry, B. (2011). Racial and ethnic biases in rental housing: an audit study of online apartment listings. *City & Community*, 10, 351-372.
- ³⁶ Unia (2014). *Diversiteitsbarometer Huisvesting*. Brussel: Interfederale Gelijkekansencentrum.
- ³⁷ Van der Bracht, K., Coenen, A., Van de Putte, B. (2015). The not-in-my-property syndrome: rental housing market discrimination in two Belgian cities. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 41, 158-175.
- ³⁸ Verhaeghe, P.P. (2017). *Liever Sandra dan Samira. Over praktijktesten, mysterieshopping en discriminatie*. Berchem: Uitgeverij EPO. In druk.
- Verhaeghe, P.P., Van der Bracht, K. (2017). Praktijktesten: van onderzoeksmethode naar beleidsinstrument tegen discriminatie? *Sociologos*, 38, 182-200.
- ³⁹ Unia (2014). *Diversiteitsbarometer Huisvesting*. Brussel: Interfederale Gelijkekansencentrum.
- ⁴⁰ <http://regionalestatistieken.vlaanderen.be/monitor-lokale-inburgering-en-integratie>
- ⁴¹ Gebaseerd op de Lokale Integratie- en Inburgeringsmonitor editie 2016. <http://regionalestatistieken.vlaanderen.be/monitor-lokale-inburgering-en-integratie>
- ⁴² Een ANOVA test geeft een F-toetsstatistiek van 2,418 met een significantieniveau van $p = 0,048$. De LSD-posthoc testen tonen vervolgens significante verschillen aan tussen scenario 4 (Watermaal-Bosvoorde) enerzijds en scenario 3 (Jette) en scenario 5 (Brussel Stad) anderzijds (resp. $p = 0,006$ en $p = 0,023$).
- ⁴³ Unia (2014). *Diversiteitsbarometer Huisvesting*. Brussel: Interfederale Gelijkekansencentrum.
- ⁴⁴ Unia (2014). *Diversiteitsbarometer Huisvesting*. Brussel: Interfederale Gelijkekansencentrum.
- ⁴⁵ Zie ook de studies van Heylen, K., Van den Broeck, K. (2016). Discrimination and selection in the Belgian private rental market. *Housing Studies*, 2, 223-236.
- Hogan, B., Berry, B. (2011). Racial and ethnic biases in rental housing: an audit study of online apartment listings. *City & Community*, 10, 351-372.
- ⁴⁶ Van der Bracht, K., Verhaeghe, P.P., Van de Putte, B. (2016). *Gelijke toegang tot huisvesting voor elke Gentenaar: onderzoeksrapport*. Gent: Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent.
- Van der Bracht, K., Verhaeghe, P.P. (2017). Can racism be reduced by inducing compliance? A quasi-experiment in rental housing discrimination. *Revised and resubmit to Plos One*.